

**LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS IB**

**Berdasarkan Surat Edaran Menpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023**



**TRIWULAN IV
2023**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Pengadilan Negeri Situbondo dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa atau jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1 B telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ***Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023***.

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

B. Tujuan

Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Situbondo.

C. Sasaran

Adapun sasaran pada Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Situbondo.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Situbondo.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Situbondo.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

D. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
Hasil survei Persepsi Kepuasan Pelayanan harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status

ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Unsur - Unsur Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP)

Ruang lingkup/unsur pengukuran SPKP ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, terdiri dari 9 (Sembilan) ruang lingkup yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

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

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

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

4. Biaya/Tarif Pelayanan

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 Standart Pelayanan

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

6. Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Dalam Pelayanan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Kenyamanan Lingkungan, Kebersihan, Sarana Dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

F. Manfaat

1. Dengan dilakukan SPKP diperoleh manfaat, antara lain:
2. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
5. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
6. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

a. Dilaksanakan secara swakelola, perlumembentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Penanggung Jawab.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua/Koordinator
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak 3 orang

2. Penyiapan Bahan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara elektronik melalui Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada alamat <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id> dimana didalamnya terdapat beberapa bagian yaitu :

1. Data Responden

Berupa isian data pribadi responden

2. Layanan

Berupa isian jenis layanan yang diterima

3. Form Kuesioner

Berupa pertanyaan / kuesioner berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada kuesioner tersebut terdiri dari 9 indikator dengan menambahkan Indikator Transparansi Pelayanan guna mendapatkan respon masyarakat terhadap pembangunan zona integritas yang bebas korupsi. Dalam hal ini ruang lingkup yang dilakukan survei, yaitu: (1) Kesesuaian Persyaratan; (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur; (3) Waktu Penyelesaian; (4) Biaya/Tarif; (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (6) Kompetensi Pelaksana; (7) Perilaku Pelaksana; (8) Sarana dan Prasarana; (9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Dalam kuesioner ini bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik/tidak puas, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik/kurang puas, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik/puas, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik/sangat puas, diberi nilai persepsi 4.

4. Kesan dan Pesan

Berupa isian kesan dan pesan dari responden atas pelayanan yang diterima

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a) Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Situbondo. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara elektronik di Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Situbondo pada hari kerja dan pada jam layanan.

c) Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2) Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui media elektronik yang telah disediakan di ruang PTSP.

d) Publikasi Hasil Survei

1. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saranperbaikandari pemberi layanan yang disurveiterhadappeningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepadapublik minimal di ruang layanan atau melalui mediapemberitaan online, website Pengadilan Negeri Situbondo, atau media jejaring sosial.

BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan :

N = Bobot nilai per unsure

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{15} = 0,06$$

Untuk memperoleh nilai SKM dalam pelayanan digunakan pendekatan-pendekatan.

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 15 (limabelas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobotseluruh unsur tetap 1.

Tabel 1.
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan
Dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi NIK	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu;

1) Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.

2) Pengolahan secara manual

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,06 (untuk 15 unsur).

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB V PROFIL RESPONDEN

A. Jenis Kelamin

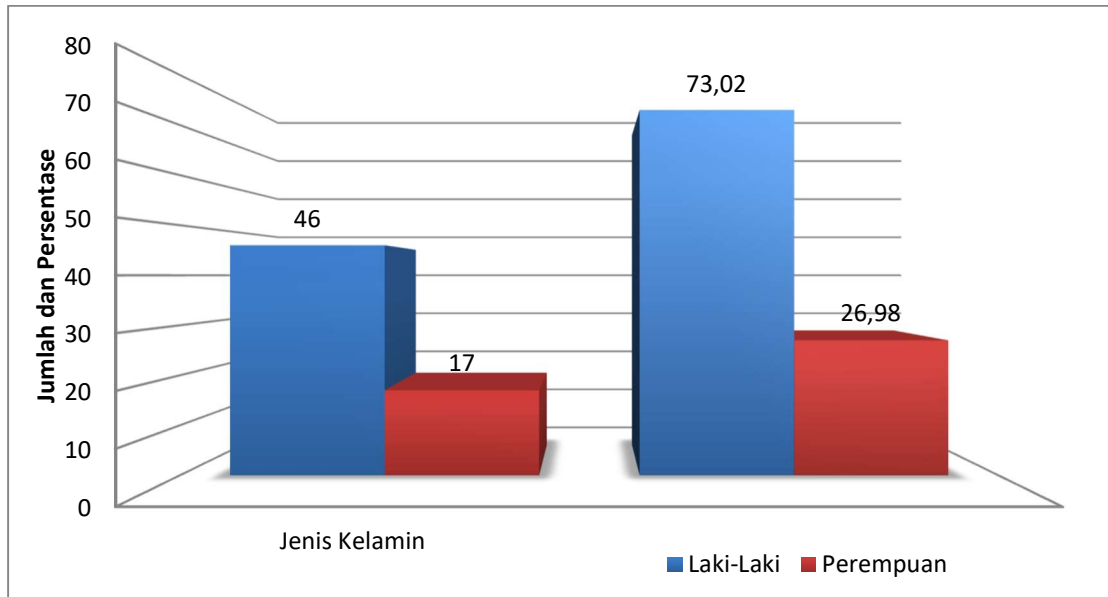
Tabel 2.
Responden Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-Laki	46	73,02
Perempuan	17	26,98
Jumlah Data	63	100

Sumber Data : <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

Berdasarkan tabel responden karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 46 orang (73,02%).

Gambar 1.
Grafik Responden Karakteristik Jenis Kelamin



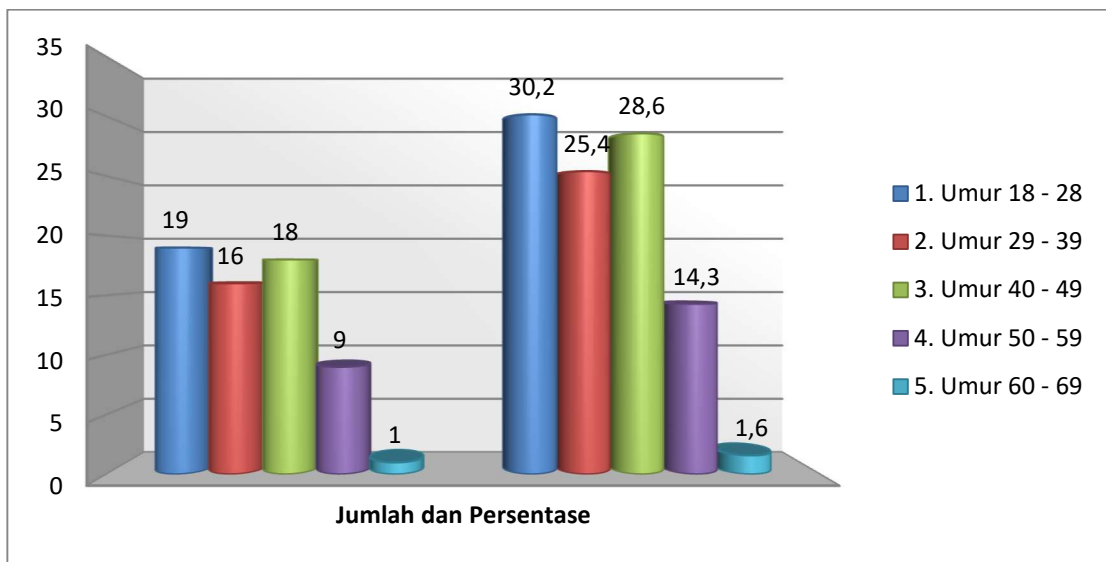
B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3.
Responden Karakteristik Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1. SD	1	1,59
2. SLTP / MTS	0	0,00
3. SLTA / MAN / SMU	27	42,86
4. Diploma 1	0	0,00
5. Diploma 2	0	0,00
6. Diploma 3	0	0,00
7. S - 1	35	55,56
8. S - 2	0	0,00
9. S - 3	0	0,00
Jumlah Data	63	100

Berdasarkan tabel responden karakteristik Pendidikan Terakhir di atas, mayoritas responden berpendidikan terakhir S-1 yaitu sebanyak 35 orang (55,56%).

Gambar 2.
Grafik Responden Karakteristik Pendidikan Terakhir



C. Pekerjaan Utama Responden

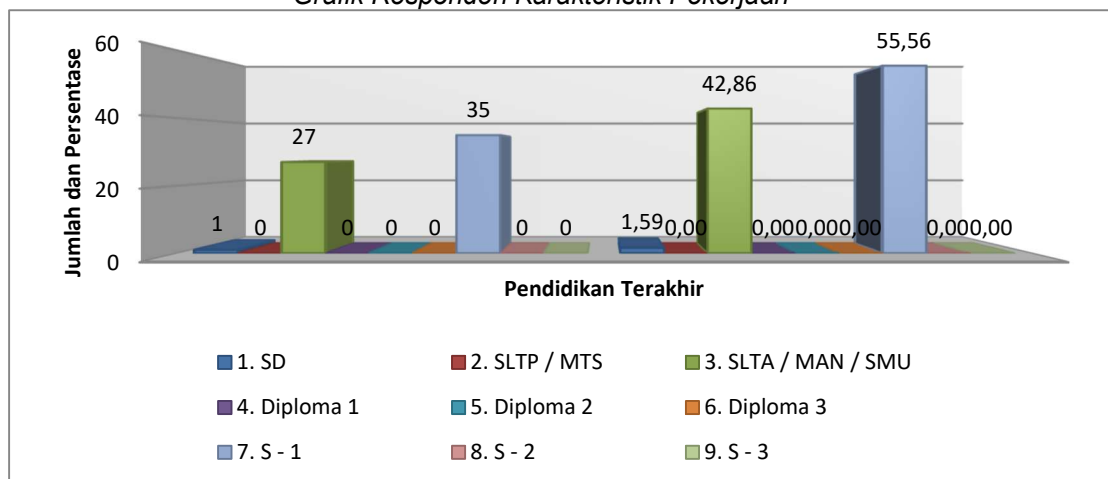
Tabel 4.
Responden Karakteristik Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
1. PNS	6	9,52
2. TNI	0	0,00
3. POLRI	0	0,00
4. Swasta	0	0,00
5. Wirausaha	19	30,16
6. Tenaga Kontrak	2	3,17
7. Lainnya	36	57,14
Jumlah Data	63	100

Sumber Data : <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

Berdasarkan tabel responden karakteristik Pekerjaan di atas, mayoritas responden mengisi Pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 36 orang (57,14%).

Gambar 3.
Grafik Responden Karakteristik Pekerjaan



D. Umur

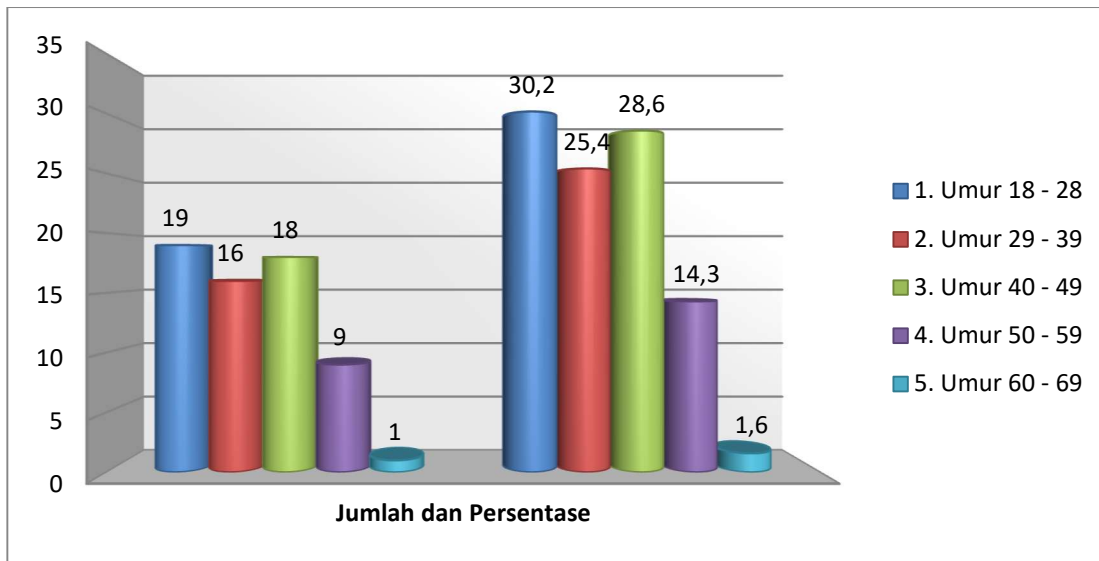
Tabel 5.
Responden Karakteristik Umur

Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
1. Umur 18 - 28	19	30,2
2. Umur 29 - 39	16	25,4
3. Umur 40 - 49	18	28,6
4. Umur 50 - 59	9	14,3
5. Umur 60 - 69	1	1,6
Jumlah Data	63	100

Sumber Data : <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

Berdasarkan tabel responden karakteristik Umur di atas, mayoritas responden pada kisaran umur 18 – 28 tahun yaitu sebanyak 19 orang (30,2%).

Gambar 4.
Grafik Responden Karakteristik Umur



BAB VI HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA

Berdasarkan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Negeri Situbondo, kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada Aplikasi Pelayanan Elektronik (SISUPER) sebanyak 63 data. Dari hasil perhitungan/analisis data diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,84** atau **95,90%** berada pada kategori "**Sangat Baik**" (pada interval 88,31 s.d. 100).

Tabel 6.
Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat
Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,857	Sangat Baik	3
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,778	Sangat Baik	8
3	Waktu Penyelesaian	3,762	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,794	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,841	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,825	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,794	Sangat Baik	6
8	Sarana dan Prasarana	3,889	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,984	Sangat Baik	1

Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP) diperoleh dari penilaian pada 9 unsur/ruang lingkup yaitu yang dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan

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

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/nilai interval sebesar **3,857** dengan nilai interval konversi 96,425 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

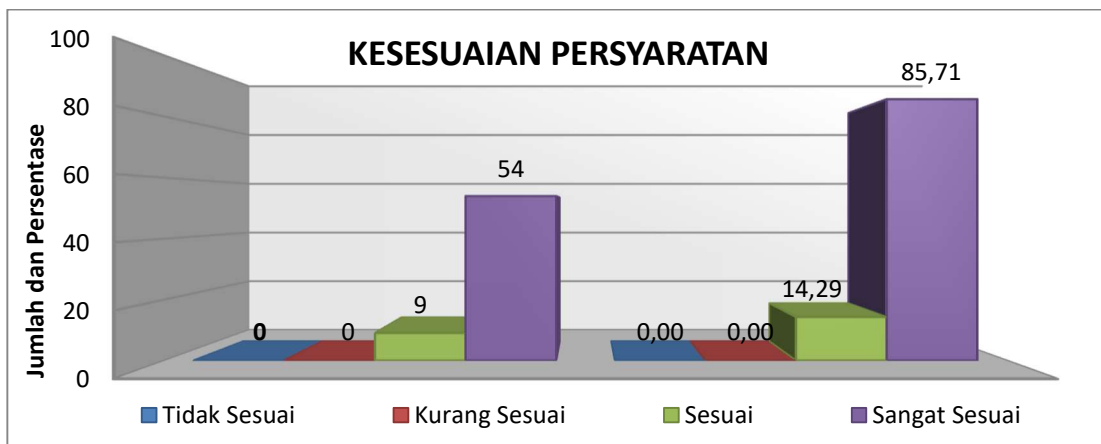
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 7.
Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B Ruang Lingkup Kesesuaian Persyaratan

Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0	0,00
Kurang Sesuai	2	0	0,00
Sesuai	3	9	14,29
Sangat Sesuai	4	54	85,71
Jumlah Data		63	100,00

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 5.
Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Kesesuaian Persyaratan



2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, panduan setiap unit kerja adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat.

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,778** dengan nilai interval konversi 94,45 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

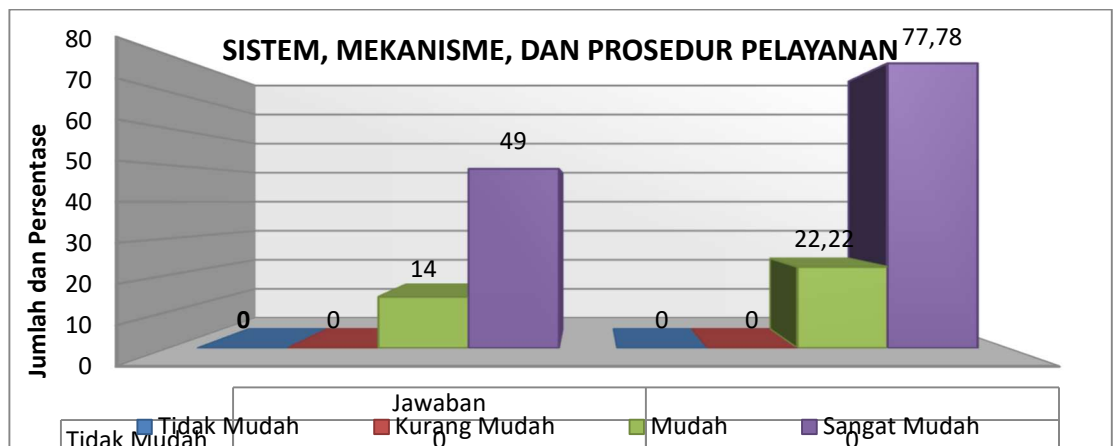
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

Tabel 8.
Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mudah	1	0	0
Kurang Mudah	2	0	0
Mudah	3	14	22,22
Sangat Mudah	4	49	77,78
Jumlah Data		63	100,00

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut

Gambar 6.
Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme, Prosedur



3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

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

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,762** dengan nilai interval konversi 94,05 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

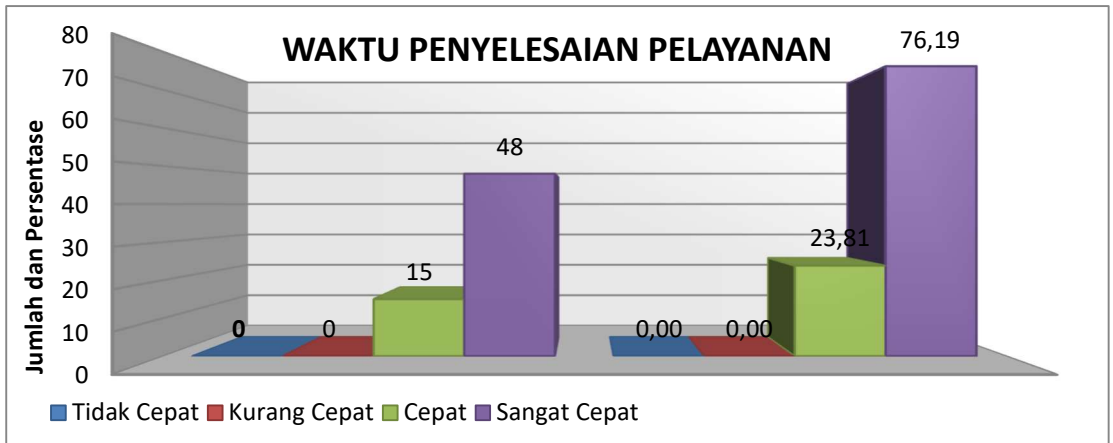
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap waktu penyelesaian pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

Tabel 9.
 Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B
 Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Cepat	1	0	0,00
Kurang Cepat	2	0	0,00
Cepat	3	15	23,81
Sangat Cepat	4	48	76,19
Jumlah Data		63	100,00

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 7.
 Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo
 Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan



4. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Pengadilan Negeri Situbondo yang besarnya sudah ditetapkan.

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,794** dengannilai interval konversi 94,85 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

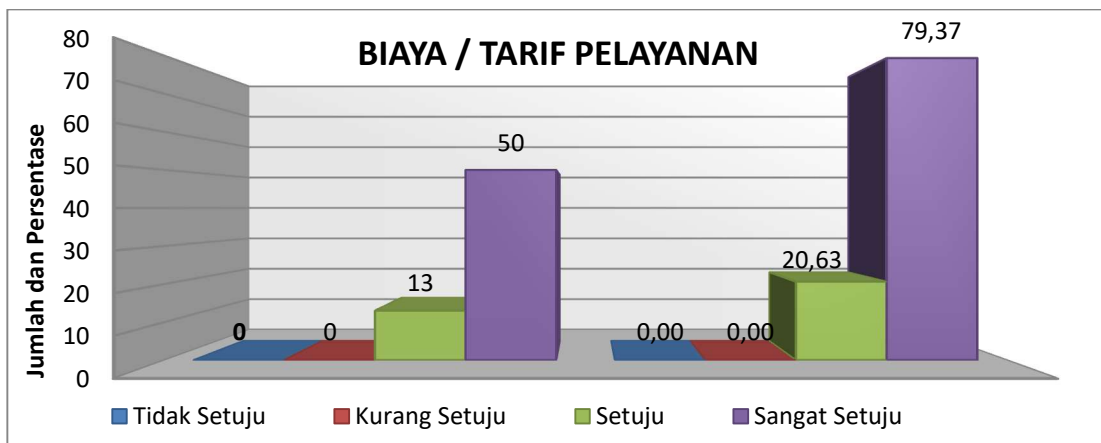
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap waktu biaya/tarif pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

Tabel 10.
 Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B
 Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	0	0,00
Kurang Setuju	2	0	0,00
Setuju	3	13	20,63
Sangat Setuju	4	50	79,37
Jumlah Data		63	100,00

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 8.
 Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo
 Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan



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.

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,841** dengan nilai interval konversi 96,025 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

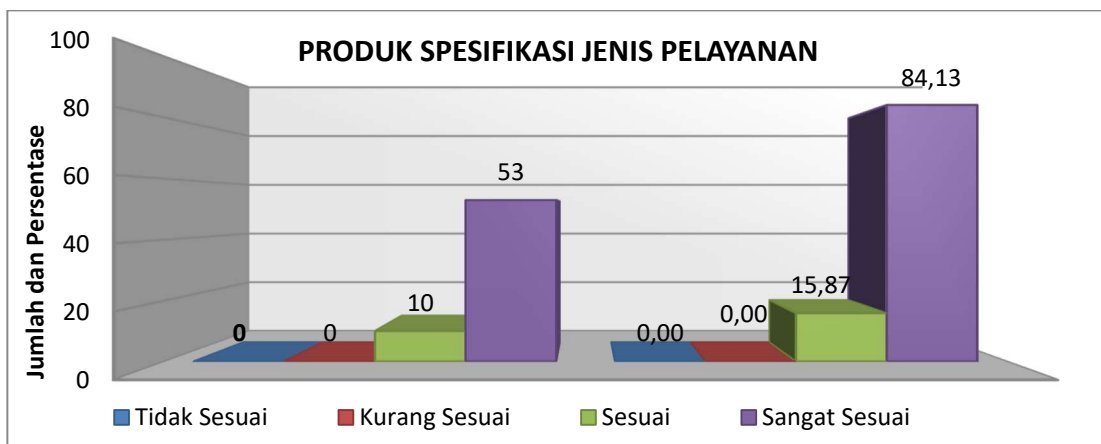
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

Tabel 11.
 Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B
 Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0	0,00
Kurang Sesuai	2	0	0,00
Sesuai	3	10	15,87
Sangat Sesuai	4	53	84,13
Jumlah Data		63	100,00

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 9.
 Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo
 Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

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

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,825** dengan nilai interval konversi 95,625 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

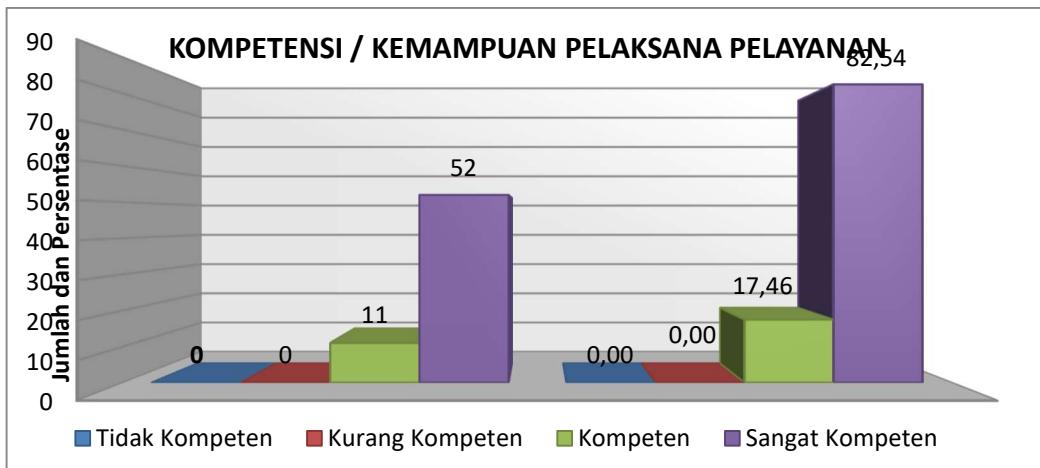
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap kompetensi pelaksana pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

Tabel 12.
 Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B
 Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Kompeten	1	0	0,00
Kurang Kompeten	2	0	0,00
Kompeten	3	11	17,46
Sangat Kompeten	4	52	82,54
Jumlah Data		63	100,00

Gambar 10.
 Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo
 Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan



7. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,794** dengan nilai interval konversi 94,85 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

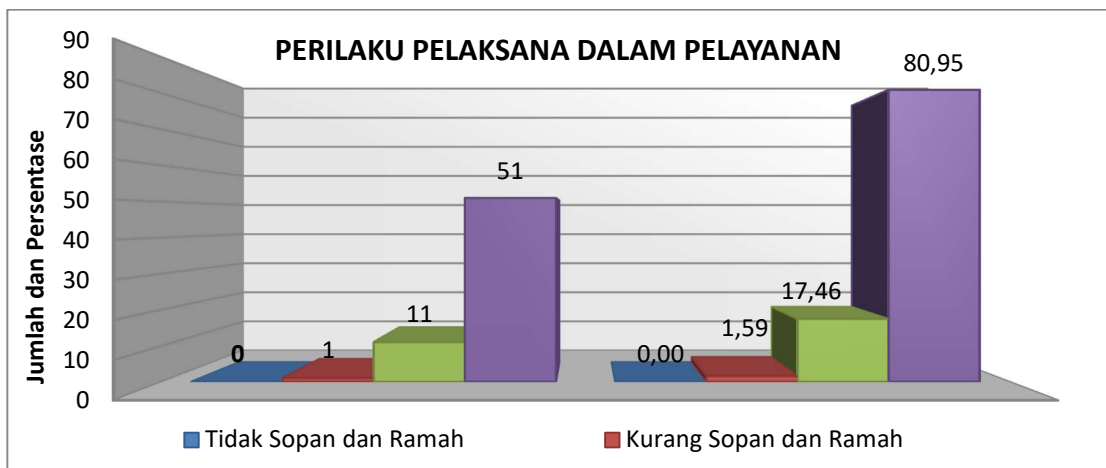
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

Tabel 13.
 Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B
 Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
Kurang Sopan dan Ramah	2	1	1,59
Sopan dan Ramah	3	11	17,46
Sangat Sopan dan Ramah	4	51	80,95
Jumlah Data		63	100,00

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 11.
 Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo
 Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan



8. Sarana dan Prasarana

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

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,889** dengan nilai interval konversi 97,225 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

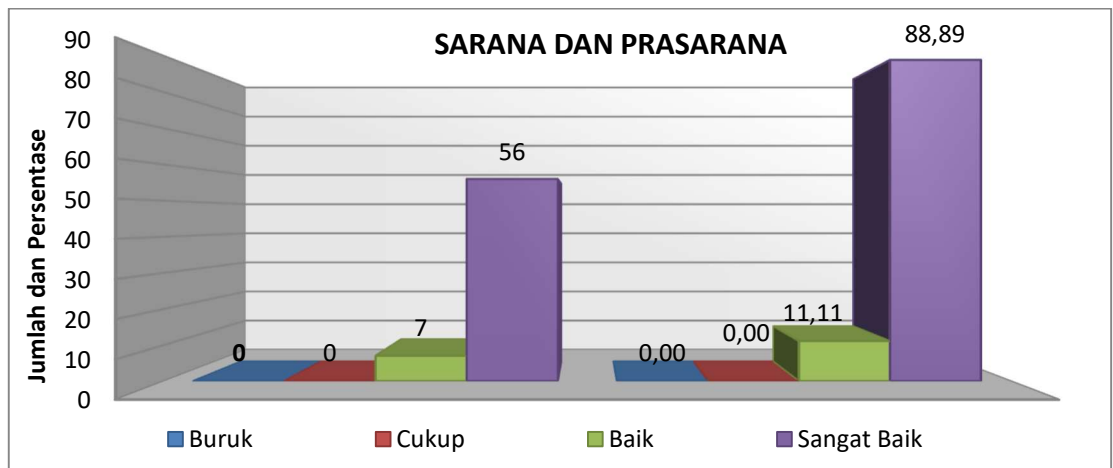
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap sarana dan prasarana pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

Tabel 14.
Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Buruk	1	0	0,00
Cukup	2	0	0,00
Baik	3	7	11,11
Sangat Baik	4	56	88,89
Jumlah Data		63	100,00

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut :

Gambar 12.
Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana



9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,984** dengan nilai interval konversi 99,6 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

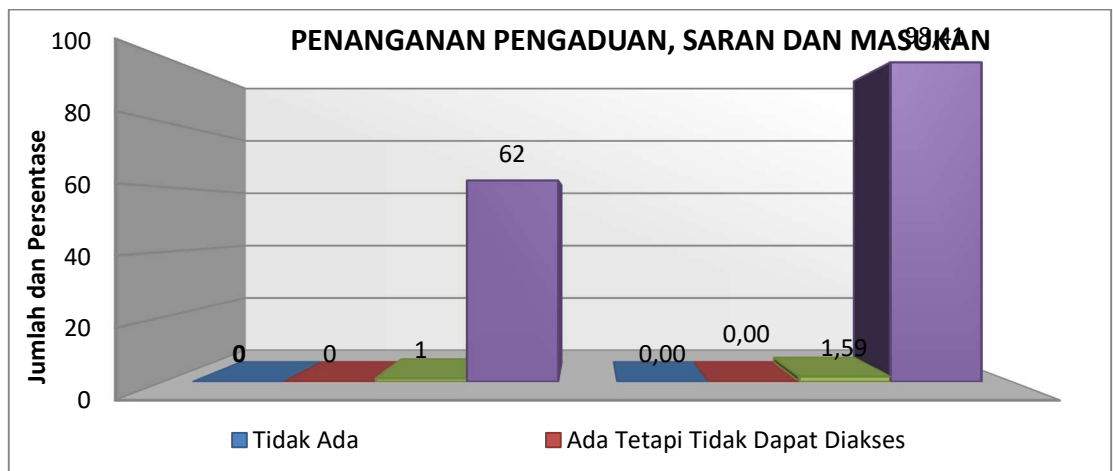
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

Tabel 15.
 Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B
 Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Ada	1	0	0,00
Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0,00
Kurang Maksimal	3	1	1,59
Berfungsi dan Dikelola dengan Baik	4	62	98,41
Jumlah Data		63	100,00

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut

Gambar 13.
 Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo
 Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



BAB VII PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Nilai/ Indeks Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Situbondo sebagai berikut :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI SITUBONDO Jl. PB. Sudirman No. 97 Situbondo	
NILAI	REPONDEN
<p style="font-size: 24pt; font-weight: bold;">3,84</p> <p style="font-weight: bold;">IKM (SANGAT BAIK)</p>	<p>Jumlah : 63 Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 46 Orang /P = 17 Orang</p> <p>Pendidikan :</p> <p>SD = 1 Orang</p> <p>SMP/SLTP = 0 Orang</p> <p>SMA/SLTA = 27 Orang</p> <p>Diploma 1 = 0 Orang</p> <p>Diploma 2 = 0 Orang</p> <p>Diploma 3 = 0 Orang</p> <p>S1 = 35 Orang</p> <p>S2 = 1 Orang</p> <p>S3 = 0 Orang</p>
<p style="font-size: 24pt; font-weight: bold;">96%</p> <p style="font-weight: bold;">PERSENTASE (SANGAT BAIK)</p>	

Adapun kesimpulan dari masing-masing ruang lingkup adalah sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,857	Sangat Baik	3
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,778	Sangat Baik	8
3	Waktu Penyelesaian	3,762	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,794	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,841	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,825	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,794	Sangat Baik	6
8	Sarana dan Prasarana	3,889	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik	1

B. Rekomendasi

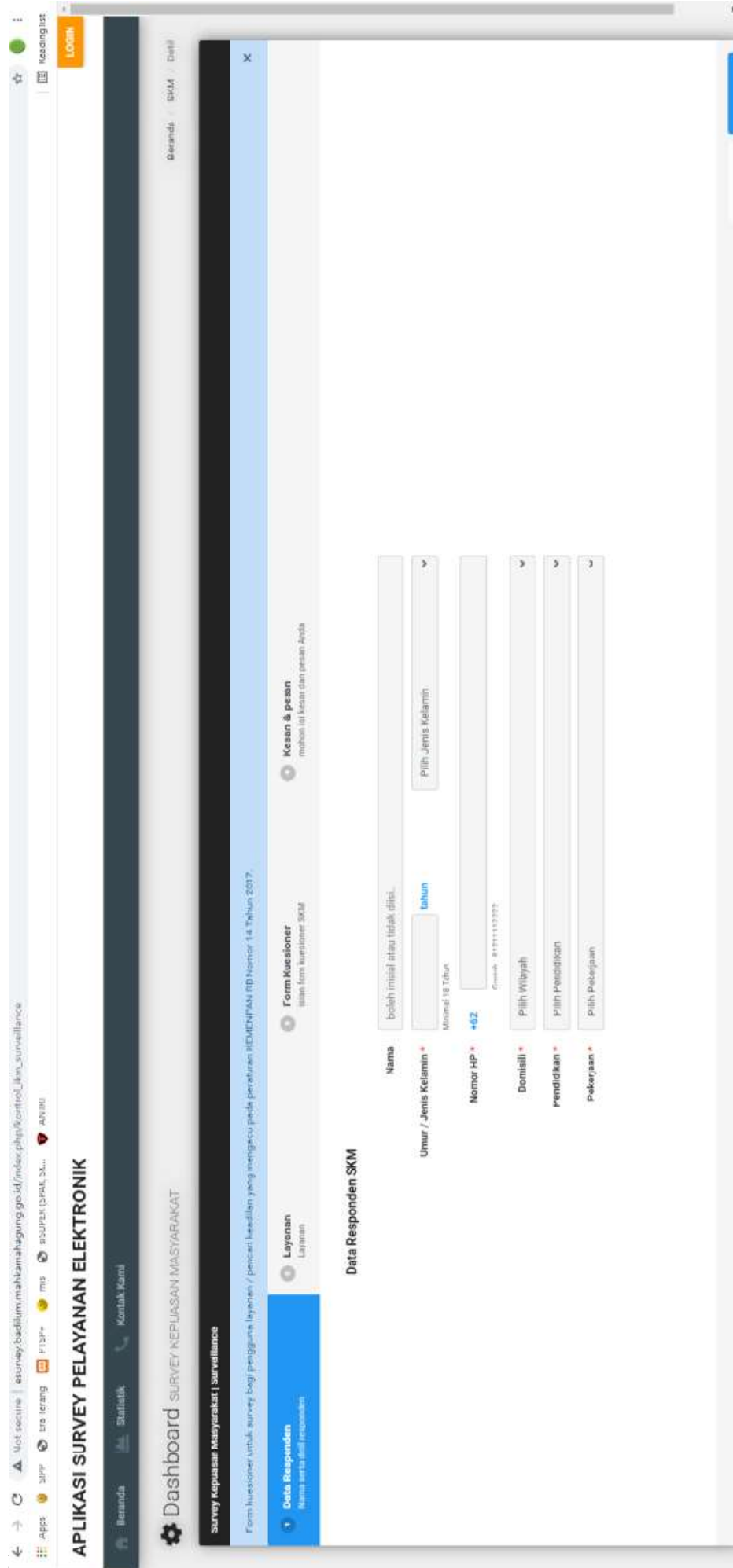
Kepada seluruh jajaran manajemen dan pegawai Pengadilan Negeri Situbondo, hendaknya selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan khususnya produk Sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, biaya/ tarif dan prasarana dan biaya tarif. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada penilaian terendah, meskipun masih berada pada kategori "Sangat Baik".

Hasil survei ini untuk mengukur kepuasan masyarakat atas layanan Pengadilan Negeri Situbondo, dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Situbondo, mulai dari Pimpinan, Hakim, Staf, maupun tenaga honorer pada akhirnya dapat bermanfaat untuk mengambil tindakan atau kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan pengadilan.

C. Rekomendasi dari Responden

Secara umum masukan atau rekomendasi dari responden intinya adalah agar terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan publik.

LAMPIRAN



The screenshot shows a web browser window displaying a dashboard for 'Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance'. The browser's address bar shows the URL: `esurvey.beidilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance`. The dashboard header includes the title 'APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK' and a 'LOGIN' button. A navigation menu contains 'Beranda', 'Statistik', and 'Kontak Kami'. The main content area features a 'Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT' section with a sub-header 'Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance'. A notification banner reads: 'Form iues-mer untuk survey bag pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEVENFANRE Nomor 14 Tahun 2017.' Below this, a sidebar menu lists: 'Data Responden' (Mena series detail responden), 'Layanan' (highlighted in blue), 'Form Kuesioner' (Isian form kuesioner SMA), and 'Kesan & pesan' (motivasi kesatuan pesan Aida). The main content area displays 'Layanan yang Anda dapatkan' with two dropdown menus: 'Jenis Layanan' (set to 'Layanan Hukum / Informasi') and 'Pernah Menertima Layanan ini Sebelumnya ? *' (set to 'Belum Pernah'). At the bottom right, there are 'Kembali' and 'Selanjutnya' buttons.

← → ↻ Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance

Apps SIPP Era Terang PTSP+ mis siSUPER (SPAK, SK... ANTRI

Data Responden
Nama serta idell responden

Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner IKM

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 pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?

- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dan 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
- Mudah diakses

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Show 10 entries [Copy](#) [CSV](#) [Excel](#) [PDF](#) [Print](#) Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Rizal R-098221-IKM-39F9A32B55 No. HP : 085258300473	JAWA TIMUR	50 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Desember 2023
2	Jon R-098221-IKM-A1D5BC3709 No. HP : 08234567890	JAWA TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	2	4	4	19 Desember 2023
3	Fauzi Bowo R-098221-IKM-EFE37FB7DD No. HP : 082346045678	JAWA TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
4	Rizal R-098221-IKM-556B8D8209 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	55 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2023
5	Fauzi R-098221-IKM-589EDC9164 No. HP : 81232624095	JAWA TIMUR	28 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2023
6	Joko Adi Kusuma R-098221-IKM-4FAF79C5AF No. HP : 08234048234	JAWA TIMUR	33 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	3	4	3	4	3	3	3	4	18 Desember 2023
7	Hasbi Simatupang R-098221-IKM-9FD4876850 No. HP : 082346045678	DKI JAKARTA	48 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Desember 2023
8	Dono Bintoro R-098221-IKM-3C59F4E3B7 No. HP : 082346046236	DKI JAKARTA	48 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Desember 2023
9	Dally Adi R-098221-IKM-9B052F3750 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	37 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Desember 2023
10	Sucipto R-098221-IKM-6BD71FEF20 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	45 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Desember 2023

Showing 1 to 10 of 63 entries

Previous **1** 2 3 4 5 6 7 Next

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Show 10 entries Copy CSV Excel PDF Print

Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
11	Bayu Perdana R-098221-IKM-68A2AEF2CD No. HP : 082262605525	JAWA TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2023
12	Hayat Hadi Romansyah R-098221-IKM-2654045F06 No. HP : 085234113711	JAWA TIMUR	28 Tahun Laki-laki	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2023
13	Ektris Sutrisno R-098221-IKM-07CFB5FF2B No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	55 Tahun Laki-laki	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2023
14	Wiwik Nurhandayani R-098221-IKM-690C9C1F0F No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	11 Desember 2023
15	Supriyadi R-098221-IKM-7304D88B2D No. HP : 082346046237	JAWA TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Desember 2023
16	Jatim R-098221-IKM-E9686257B2 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Desember 2023
17	Halimatus Sadiyah R-098221-IKM-51FCA9D126 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	40 Tahun Perempuan	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Desember 2023
18	Rasadi R-098221-IKM-77C6019141 No. HP : 085236000096	JAWA TIMUR	63 Tahun Laki-laki	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Desember 2023
19	Rahmana Andri R-098221-IKM-595FFD688A No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Desember 2023
20	Ajijur Rofik R-098221-IKM-71B7FFC0CE No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Desember 2023

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Show 10 entries [Copy](#) [CSV](#) [Excel](#) [PDF](#) [Print](#)

Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
21	HAdi Wijayanto R-098221-IKM-A48039A0D1 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	33 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5 Desember 2023
22	Wahyudi R-098221-IKM-1FBC128402 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	48 Tahun Laki-laki	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1 Desember 2023
23	Sri Wahyuni R-098221-IKM-ADA829E5A9 No. HP : 082346045678	JAWA TIMUR	45 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	3	3	4	3	4	4	4	30 November 2023
24	Dewa Ayu Ratih R-098221-IKM-FBA19BA3D8 No. HP : 085345679807	JAWA TIMUR	28 Tahun Perempuan	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 November 2023
25	Rio Wijaya R-098221-IKM-884D103C53 No. HP : 08523445679	JAWA TIMUR	45 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	3	3	4	4	4	28 November 2023
26	Johan Arista R-098221-IKM-C67439F12B No. HP : 085233347689	JAWA TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 November 2023
27	Gazali R-098221-IKM-501D519BFF No. HP : 085335110582	JAWA TIMUR	36 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	27 November 2023
28	Fitra R-098221-IKM-C8F5075131 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 November 2023
29	Ahmad Iswanto R-098221-IKM-6E0A75BCAE No. HP : 08121697	JAWA TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 November 2023
30	Deny R-098221-IKM-B68ACF5A89 No. HP : 08234046235	JAWA TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 November 2023

Showing 21 to 30 of 63 entries

[Previous](#)
[1](#)
[2](#)
[3](#)
[4](#)
[5](#)
[6](#)
[7](#)
[Next](#)

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Show entries Copy CSV Excel PDF Print Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
31	Rika Susanti R-098221-IKM-D64EAF9238 No. HP : 85230843870	JAWA TIMUR	30 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 November 2023
32	Arifan Oktafianto R-098221-IKM-C9F1C52CA2 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	33 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 November 2023
33	Sarifudin R-098221-IKM-EF66A4AAD7 No. HP : 085330088643	JAWA TIMUR	33 Tahun Laki-laki	SMU WIRUSAHA	4	4	4	3	3	3	3	4	4	20 November 2023
34	Nunil Hikmah R-098221-IKM-A266D8F6D4 No. HP : 82244418362	JAWA TIMUR	24 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2023
35	Rofita R-098221-IKM-EE886E13F6 No. HP : 82332903441	JAWA TIMUR	20 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2023
36	Abdur Rohim R-098221-IKM-6B09D4D0FC No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	55 Tahun Laki-laki	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2023
37	Tolas R-098221-IKM-22E83C3553 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	53 Tahun Laki-laki	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 November 2023
38	Mochamad Efendi R-098221-IKM-69B2FEBDB4 No. HP : 085337888095	JAWA TIMUR	39 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	3	3	4	4	4	4	4	17 November 2023
39	Amelia R-098221-IKM-E2F43E6C92 No. HP : 089505479031	JAWA TIMUR	20 Tahun Perempuan	SMU TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	4	4	4	17 November 2023
40	Sulaiman R-098221-IKM-873B1216C2 No. HP : 085234996575	JAWA TIMUR	35 Tahun Laki-laki	SD LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 November 2023

Showing 31 to 40 of 63 entries

Previous
1
2
3
4
5
6
7
Next

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Show 10 entries

Copy CSV Excel PDF Print

Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
41	Silvi Ana Triagustin R-098221-IKM-003DACEE2C No. HP : 85234121657	JAWA TIMUR	20 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	3	3	3	3	4	3	4	3	16 November 2023
42	Dida Risky Tyarka R-098221-IKM-CB3D0749C3 No. HP : 82139455409	JAWA TIMUR	20 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 November 2023
43	Hairul Rohman R-098221-IKM-E47C198757 No. HP : 082245796018	JAWA TIMUR	20 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	3	3	4	4	3	3	4	4	16 November 2023
44	Mardiyatullah R-098221-IKM-83E261DC2A No. HP : 85708813815	JAWA TIMUR	20 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 November 2023
45	Rian Hidayat R-098221-IKM-B87F446AF0 No. HP : 82140606660	JAWA TIMUR	29 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	15 November 2023
46	Nur Muhammad Iksan R-098221-IKM-1B3CA0A144 No. HP : 89683048940	JAWA TIMUR	23 Tahun Laki-laki	SMU WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 November 2023
47	Wila Yanuariski R-098221-IKM-67A9CA123C No. HP : 083843813449	JAWA TIMUR	23 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 November 2023
48	Riyani R-098221-IKM-54FF1D56BF No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	48 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	3	4	3	3	4	3	4	4	13 November 2023
49	Wahyu Eko Nur R-098221-IKM-C9D78C3C8B No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	26 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 November 2023
50	Diny Nur Amalia R-098221-IKM-ED28A93ECA No. HP : 083839777019	JAWA TIMUR	25 Tahun Perempuan	S1 WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 November 2023

Showing 41 to 50 of 63 entries

Previous 1 2 3 4 5 6 7 Next

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Show entries [Copy](#) [CSV](#) [Excel](#) [PDF](#) [Print](#)

Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
51	Moh Faiz R-098221-IKM-BFCFEE9468 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	26 Tahun Laki-laki	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 November 2023
52	Ilham R-098221-IKM-E9B5E979D2 No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	23 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	3	4	3	3	3	3	3	3	4	7 November 2023
53	Slamet R-098221-IKM-813A514667 No. HP : 81331758165	JAWA TIMUR	51 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	30 Oktober 2023
54	Eni Mustika Ningsih R-098221-IKM-72E99A161D No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	55 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	3	3	4	4	4	26 Oktober 2023
55	Purwanto R-098221-IKM-4DF2050F3B No. HP : 082214138249	JAWA TIMUR	27 Tahun Laki-laki	S1 WIRUSAHA	3	3	3	4	4	4	3	4	4	24 Oktober 2023
56	Nining Lestari R-098221-IKM-2D0774580D No. HP : 082346046236	JAWA TIMUR	43 Tahun Perempuan	S1 WIRUSAHA	4	3	3	3	4	4	4	4	4	17 Oktober 2023
57	Ida Farida R-098221-IKM-3255ADC6E3 No. HP : 08234678976	JAWA TIMUR	54 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	3	4	3	4	4	4	4	4	4	16 Oktober 2023
58	Ika Sri Wahyuni R-098221-IKM-4F972E5B19 No. HP : 082346076236	JAWA TIMUR	33 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	3	3	3	3	4	4	4	4	4	10 Oktober 2023
59	Wibowo R-098221-IKM-E9A1E9D52F No. HP : 81337765658	JAWA TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10 Oktober 2023
60	Eni Kusrina R-098221-IKM-C2B6738EF7 No. HP : 092346045678	JAWA TIMUR	40 Tahun Perempuan	S1 WIRUSAHA	4	3	3	3	4	3	3	3	4	10 Oktober 2023

Showing 51 to 60 of 63 entries

[Previous](#)
[1](#)
[2](#)
[3](#)
[4](#)
[5](#)
[6](#)
[7](#)
[Next](#)

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Show 10 entries Copy CSV Excel PDF Print

Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
61	Holifatur Rosidah R-098221-IKM-C875486D5B No. HP : 082346086236	JAWA TIMUR	23 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	3	3	3	3	3	4	4	4	9 Oktober 2023
62	Moh Sholeh R-098221-IKM-B4AE929148 No. HP : 082346046237	JAWA TIMUR	40 Tahun Laki-laki	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Oktober 2023
63	Bagus Waluyo Jati R-098221-IKM-94B7D84CFC No. HP : 089688694236	JAWA TIMUR	26 Tahun Laki-laki	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Oktober 2023

Showing 61 to 63 of 63 entries

Previous 1 2 3 4 5 6 7 Next