LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA
TRI WULAN III TAHUN 2026
(Juli – September 2026)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

OKTOBER 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

Berdasarkan Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Jumat, Oktober 2026

Top Management

SYAFRIZAL, S.H

Sekertaris	Ketua Tim Survei
NINDYA YOSDALU PUTRA	**NURHADI, S.H**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Oktober 2026

Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR ii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran 2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan 2
D. Tahapan Pelaksanaan 2
BAB II METODOLOGI SURVEI 3
A. Kriteria Responden 3
B. Tenik Pengumpulan Data 3
C. Variabel Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat 4
D. Teknik Analisa Data 5
E. Metode Pengolahan Data Survei 5
BAB III PROFIL RESPONDEN 7
A. Umur 7
B. Jenis Kelamin 7
C. Pendidikan Terakhir 8
D. Pekerjaan Utama 8
E. LAYANAN 9
BAB IV PENGOLAHAN SURVEI 11
A. Persyaratan 11
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 12
C. Waktu Penyelesaian 13
D. Biaya/Tarif 14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 14
F. Kompetensi Pelaksana 15
G. Perilaku Pelaksana 16
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 17
I. Sarana dan prasarana 18
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 20
A. Kesimpulan 20
B. Rekomendasi 20
C. Penutup 21
LAMPIRAN 22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan 5
Tabel 2. Tabel Sampel Morgan dan Krejcie 5
Tabel 3. Responden Menurut Kelompok Umur 7
Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin 7
Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir 8
Tabel 6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama 9
Tabel 7. Responden menurut layanan yang diterima 9
Tabel 8. Ruang Lingkup Persyaratan 11
Tabel 9. Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur 12
Tabel 10. Ruang Lingkup Waktu penyelesaian 13
Tabel 11. Ruang Lingkup Biaya/Tarif 14
Tabel 12. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 15
Tabel 13. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana 16
Tabel 14. Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana 16
Tabel 15. Ruang Lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan 17
Tabel 16. Ruang Lingkup Sarana dan prasarana 18

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Responden Menurut Karakteristik Umur 7
Grafik 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin 8
Grafik 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir 8
Grafik 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama 9
Grafik 5. Ruang Lingkup Persayaratan 11
Grafik 6. Ruang Lingkup Sistem, mekanisme dan Prosedur 12
Grafik 7. Ruang Lingkup Waktu penyelesaian 13
Grafik 8. Ruang Lingkup Biaya/Tarif 14
Grafik 9. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 15
Grafik 10. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana 16
Grafik 11. Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana 17
Grafik 12. Ruang Lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan 18
Grafik 13. Ruang Lingkup Sarana dan prasarana 19

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkwalitas.

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

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

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

B. Tujuan dan Sasaran

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Yogyakarta ini dilaksanakan pada bulan April - Juni 2026.

D. Tahapan Pelaksanaan

1. Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Yogyakarta bedasarkan pada *Keputusan Jendral Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1365/DJU/SK/HM.02.3/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Pada Direktorat Jenderal Peradilan Umum Dan Peradilan Dibawahnya.*
2. Penginputan data survei persepsi anti korupsi melalui E- survey dilakukan dengan mengakses link berikut: http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id
3. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem e-survey untuk mengetahui perkembangan e-survey.

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pengadilan Negeri Yogyakarta, respondennya adalah pihak-pihak yang pernah atau sedang menerima layanan pengadilan. Mengacu pada pedoman umum dari Kementerian PANRB, berikut kriteria responden yang digunakan:

- Pengguna layanan langsung
  - Pihak berperkara (penggugat, tergugat, pemohon, termohon)
  - Terdakwa atau pihak terkait dalam perkara pidana
- Kuasa atau perwakilan
  - Advokat / pengacara yang mewakili klien
  - Kuasa hukum dari instansi atau perusahaan
- Pengunjung layanan administrasi
  - ➢ Masyarakat yang mengurus:
    - Pendaftaran perkara
    - Pengambilan salinan putusan
    - Legalisasi dokumen
    - Informasi perkara
- Saksi atau pihak terkait lainnya
  - Saksi yang hadir di persidangan
  - Pihak lain yang berinteraksi dengan layanan pengadilan
- Kriteria umum responden :
  - Berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah
  - Pernah menerima layanan dalam periode survei
  - Bersedia mengisi kuesioner secara sukarela

B. Tenik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik *(SiSuper)*. Aplikasi ini diletakan/disediakan di PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Setiap pengguna layanan yang telah menerima layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta disarankan/diarahkan untuk mengisi aplikasi SiSuper.

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument online berupa kuesioner dengan http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id

C. Variabel Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

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. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

   Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana Sarana

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

D. Teknik Analisa Data

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

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

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65.00 -76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

E. Metode Pengolahan Data Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan *Tabel Sampel Morgan dan Krejcie*. Dalam menentukan besarnya sampel yaitu menggunakan tabel Krejcie. Krejcie dalam melakukan perhitungan ukuran sampel didasarkan atas kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi.

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

N	*S*	*N*	*S*	*N*	*S*
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338

75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

BAB III
PROFIL RESPONDEN

Dari hasil survey yang dilakukan melalui *aplikasi SiSuper Badilum* pada periode Tri Wulan III Tahun 2026 atau periode bulan Juli - September 2026 diperoleh 35 responden dan profil responden/pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta sebagai berikut :

A. Umur

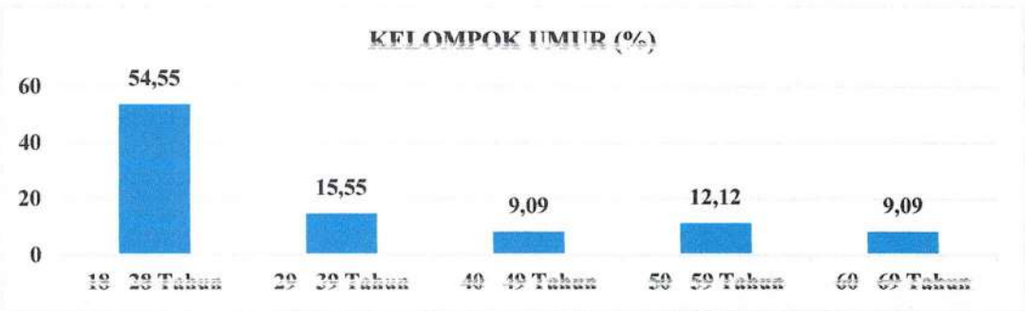
Dari hasil survei dari aplikasi *SiSuper Badilum* responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Pengadilan Negeri Yogyakarta berdasarkan kelompok umur dapat ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3. Responden Menurut Kelompok Umur

Kategori Umur	Jumlah	Persentase (%)
18 - 28 Tahun	18 Orang	54,55
29 - 39 Tahun	5 Orang	15,55
40 - 49 Tahun	3 Orang	9,09
50 - 59 Tahun	4 Orang	12,12
60 - 69 Tahun	3 Orang	9,09

Dari 35 responden yang diperoleh dari hasil survei pada tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 18 tahun s/d 28 tahun, yaitu 18 orang atau 54,55% dari 35 responden.

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



Grafik 1. Responden Menurut Karakteristik Umur

B. Jenis Kelamin

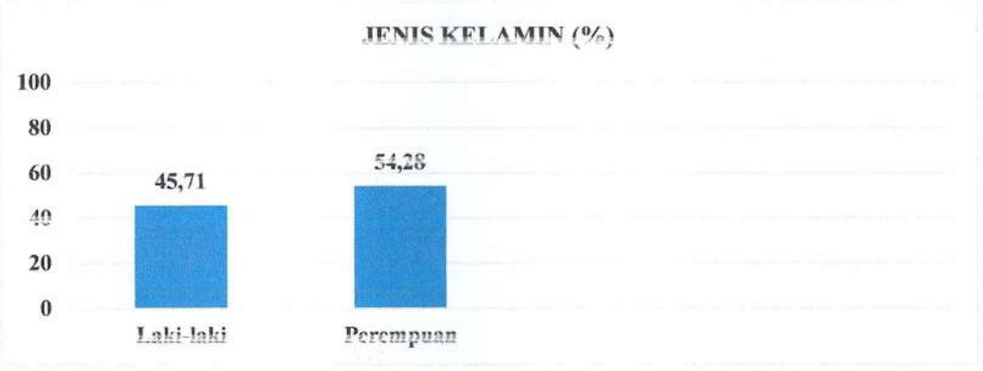
Dari hasil survei dari aplikasi *SiSuper Badilum* responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Pengadilan Negeri Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin dapat ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	16	45,71
2	Perempuan	19	54,28
Jumlah		35	100

Dari hasil survei diperoleh hasil pada tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berjenis kelamin perempuan yaitu 19 orang atau 54,28% dari 35 responden.

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



Grafik 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

C. Pendidikan Terakhir

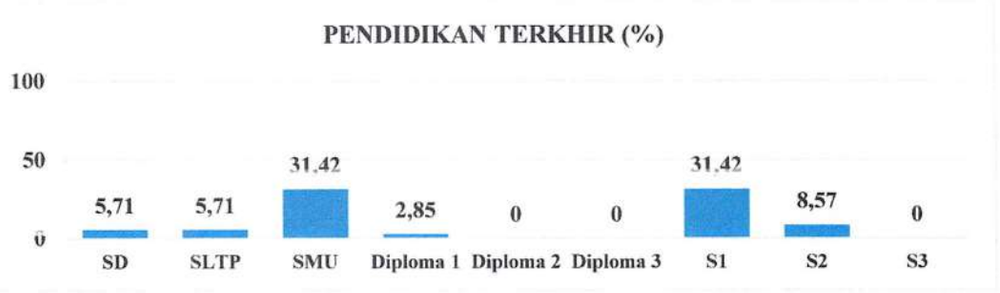
Dari hasil survei dari aplikasi *SiSuper Badilum* responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Pengadilan Negeri Yogyakarta berdasarkan Pendidikan terakhir dapat ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	2	5,71
2	SMP	2	5,71
3	SMU	11	31,42
4	DIPLOMA 1	1	2,85
5	DIPLOMA 2	0	0
6	DIPLOMA 3	0	0
7	Sarjana S1	15	31,42
8	Magister S2	3	8,57
9	Doktor S3	0	0
Jumlah		35	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan dengan pendidkan terkahir SARJANA S1 yaitu 15 orang atau 31,42% dari 35 responden.

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



Grafik 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

D. Pekerjaan Utama

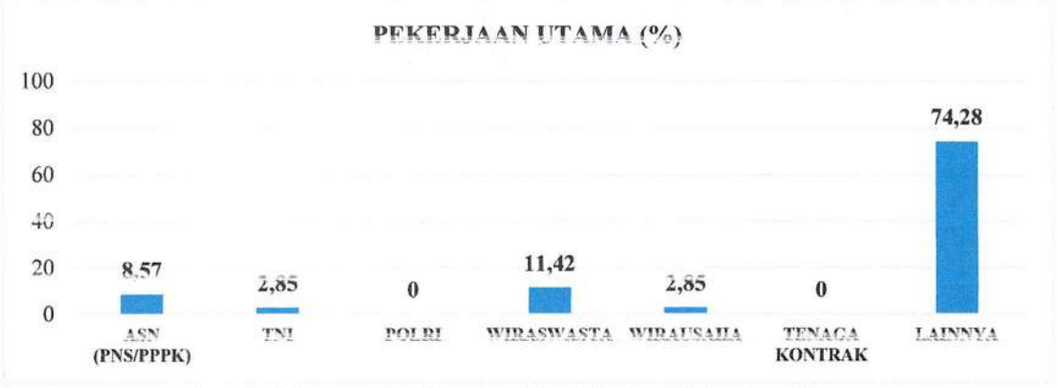
Dari hasil survei dari aplikasi *SiSuper Badilum* responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Pengadilan Negeri Yogyakarta berdasarkan pekerjaan dapat ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	ASN (PNS/PPPK)	3	8,57
2	TNI	1	2,85
3	POLRI	0	0
4	WIRASWASTA	4	11,42
5	WIRAUSAHA	1	2,85
6	TENAGA KONTRAK	0	0
7	LAINNYA	26	74,28
JUMLAH		35	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan dengan pekerjaan utama LAINNYA yaitu 26 orang atau 74,28% dari 86 responden.

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



Grafik 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

E. LAYANAN

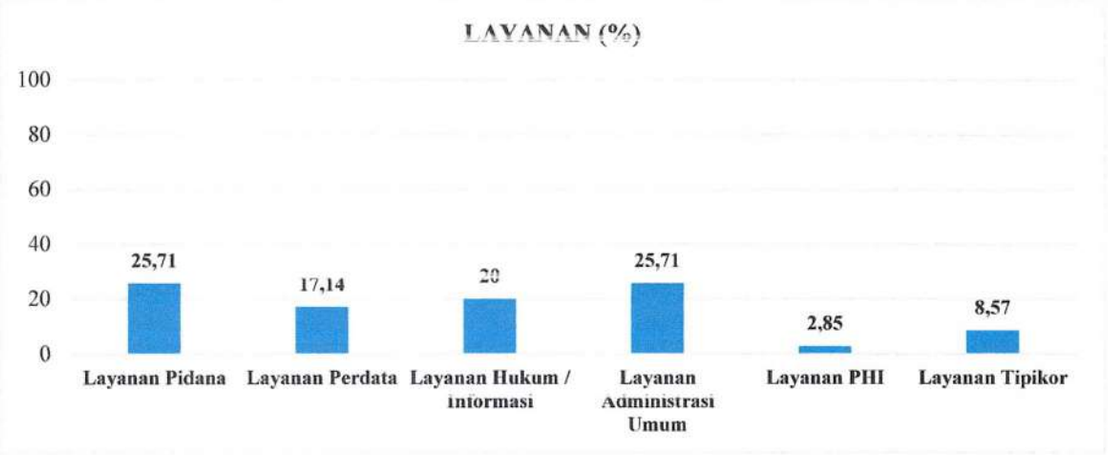
Dari hasil survei dari aplikasi SiSuper Badilum responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Pengadilan Negeri Yogyakarta berdasarkan Layanan dapat ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 7. Responden menurut layanan yang diterima

No	Layanan Satker	Total Pemohon (orang)	(%)
1	Layanan Pidana	9	25,71
2	Layanan Perdata	6	17,14
3	Layanan Hukum / Informasi	7	20
4	Layanan Administrasi Umum	9	25,71
5	Layanan PHI	1	2,85
6	Layanan Tipikor	3	8,57

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berdasarkan pelayanan terbanyak yaitu pelayanan Administrasi Pidana dan Administrasi Umumu mempunyai penggina layanan yang sama yaitu masing – masing 9 responden atau 25,71% dari 35 responden.

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



Grafik Menurut Layanan Yang Diterima

BAB IV
PENGOLAHAN SURVEI

Pada bagian ini disajikan hasil pengolahan data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada Triwulan III Tahun 2026 melalui aplikasi *siSUPER Badilum* di Pengadilan Negeri Yogyakarta. Data yang diperoleh dari responden diolah dan dianalisis berdasarkan 9 unsur pelayanan sesuai dengan pedoman dalam **Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017**.

Hasil ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta menjadi dasar dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Yogyakarta melalui Aplikasi *siSuSUPER* Badilum dengan 35 responden. Adapun hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Yogyakarta sebesar **3,96/99,05%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 s/d 100,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap hasil survei, sebagai berikut;

A. Persyaratan

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

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 8. Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	34	97,14
2.	Mudah	3	1	2,85
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			35	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Grafik 5. Ruang Lingkup Persyaratan

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Persyaratan dari 35 responden yang paling banyak menjawab *SANGAT MUDAH* sebanyak 34 responden atau 97,14%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi SiSuper pada Perode Triwulan III Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah Nilai per Unsur	139
NRR per Unsur	3.971
NRR Tertimbang	0.441

Jika table diatas dikonversikan dalam Standar Nilai dan Bobot SKM masuk dalam kategori mutu sangat baik masuk dalam skala 100 yaitu 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Skala 4 3,53 – 4,00. Nilai sebesar berada pada kategori A **"Sangat Baik"**.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta pada indicator persyaratan masuk dalam kategori *Sangat Mudah Dalam Persyaratan.*

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 9. Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	34	97,14
2.	Baik	3	1	2,85
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			35	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 6. Ruang Lingkup Sistem, mekanisme dan Prosedur

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur dari 35 responden yang paling banyak menjawab *Sangat Baik* sebanyak 34 responden atau 97,14%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan III Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah Nilai per Unsur	139
NRR per Unsur	3.971
NRR Tertimbang	0.441

Jika table diatas dikonversikan dalam Standar Nilai dan Bobot SKM masuk dalam kategori Mutu Sangat Baik masuk dalam skala 100 yaitu 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Skala 4 3,53 – 4,00. Nilai sebesar berada pada kategori A **"Sangat Baik"**.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta pada indikator *Sistem, Mekanisme dan Prosedur*, sangat baik.

C. Waktu Penyelesaian

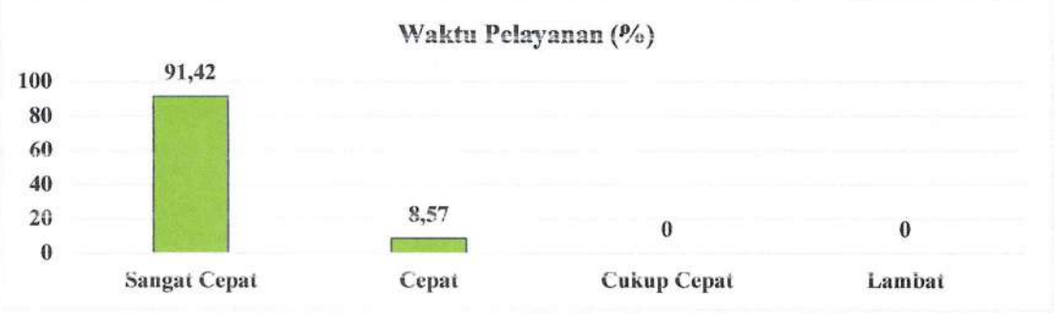
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 10. Ruang Lingkup Waktu penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	32	91,42
2.	Cepat	3	3	8,57
3.	Cukup Cepat	2	0	0
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			35	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 7. Ruang Lingkup Waktu penyelesaian

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian dari 35 responden yang paling banyak menjawab *sangat cepat* sebanyak 32 responden atau 91,42%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan III Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah Nilai per Unsur	138
NRR per Unsur	3,943
NRR Tertimbang	0.438

Jika table diatas dikonversikan dalam Standar Nilai dan Bobot SKM masuk dalam kategori Mutu Sangat Baik masuk dalam skala 100 yaitu 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Skala 4 3,53 – 4,00. Nilai sebesar berada pada kategori A **"Sangat Baik"**.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta pada indikator *Waktu penyelesaian*, sangat baik.

D. Biaya/Tarif

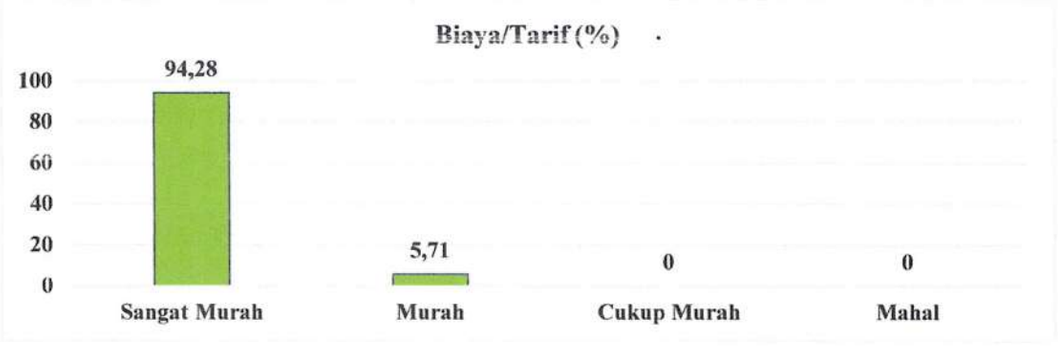
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 11. Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Murah	4	33	94,28
2.	Murah	3	2	5,71
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			35	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 8. Ruang Lingkup Biaya/Tarif

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Biaya/Tarif dari 35 responden yang paling banyak menjawab *Sangat Murah* sebanyak 33 responden atau 94,28%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan III Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah Nilai per Unsur	138
NRR per Unsur	3.943
NRR Tertimbang	0.438

Jika table diatas dikonversikan dalam Standar.Nilai dan Bobot SKM masuk dalam kategori Mutu Sangat Baik masuk dalam skala 100 yaitu 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Skala 4 3,53 – 4,00. Nilai sebesar berada pada kategori A **"Sangat Baik"**.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta pada indikator *Biaya tarif*, Sangat Murah.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 12. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	33	94,28
2.	Memuaskan	3	2	5,71
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			35	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 9. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan dari 35 responden yang paling banyak menjawab *Sangat Memuaskan* sebanyak 33 responden atau 94,28%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan III Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah Nilai per Unsur	138
NRR per Unsur	3.943
NRR Tertimbang	0.438

Jika table diatas dikonversikan dalam Standar Nilai dan Bobot SKM masuk dalam kategori Mutu Sangat Baik masuk dalam skala 100 yaitu 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Skala 4 3,53 – 4,00. Nilai berada pada kategori A **"Sangat Baik"**.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Sangat Baik* dalam ruang lingkup *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.*

F. Kompetensi Pelaksana

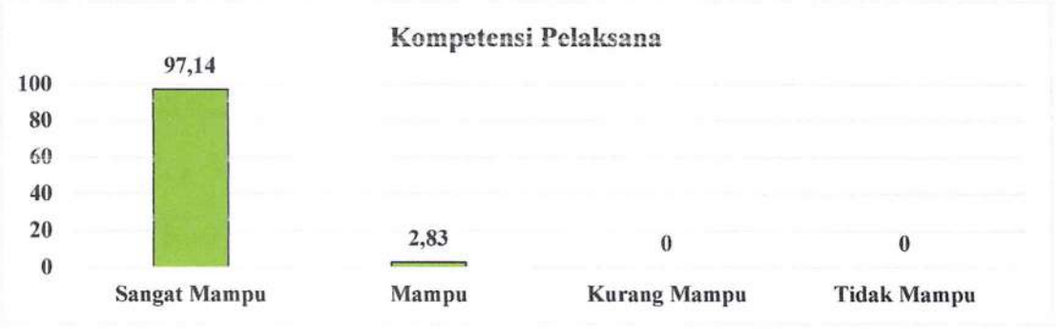
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 13. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mampu	4	34	97,14
2.	Mampu	3	1	2,83
3.	Kurang Mampu	2	0	0
4.	Tidak Mampu	1	0	0
		Jumlah	35	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 10. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Kopentensi Pelaksana dari 35 responden yang paling banyak menjawab *Sangat Mampu* sebanyak 34 responden atau 97,14%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan III Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah Nilai per Unsur	139
NRR per Unsur	3,971
NRR Tertimbang	0,438

Jika table diatas dikonversikan dalam Standar Nilai dan Bobot SKM masuk dalam kategori Mutu Sangat Baik masuk dalam skala 100 yaitu 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Skala 4 3,53 – 4,00. Nilai berada pada kategori A **"Sangat Baik"**.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Sangat Baik* dalam ruang lingkup *Kopentensi Pelaksana*.

G. Perilaku Pelaksana

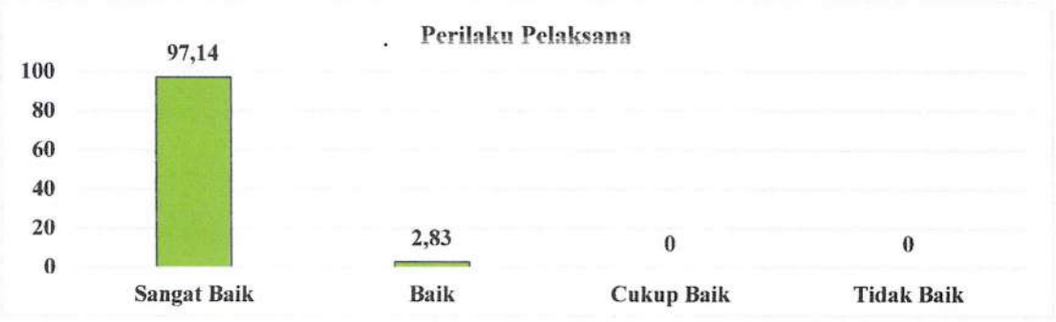
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Dari rentang jawaban responden yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 14. Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	34	97,14
2.	Baik	3	1	2,83
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
		Jumlah	35	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 11. Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Perilakau Pelaksana dari 35 responden yang paling banyak menjawab *Sangat Baik* sebanyak 34 responden atau 97,14%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi SiSuper pada Perode Triwulan III Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah Nilai per Unsur	139
NRR per Unsur	3.971
NRR Tertimbang	0.441

Jika table diatas dikonversikan dalam Standar Nilai dan Bobot SKM masuk dalam kategori Mutu Sangat Baik masuk dalam skala 100 yaitu 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Skala 4 3,53 – 4,00. Nilai berada pada kategori A **"Sangat Baik"**.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Sangat Baik* dalam ruang lingkup *Perilaku Pelaksana*.

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Dari rentang jawaban responden yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 15. Ruang Lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	34	97,14
2.	Memuaskan	3	0	0
3.	Cukup Memuaskan	2	1	2,83
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			35	100,0

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 12. Ruang Lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari 35 responden yang paling banyak menjawab *Sangat Memuaskan* sebanyak 34 responden atau 97,14%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan III Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah Nilai per Unsur	138
NRR per Unsur	3,943
NRR Tertimbang	0.438

Jika table diatas dikonversikan dalam Standar Nilai dan Bobot SKM masuk dalam kategori Mutu Sangat Baik masuk dalam skala 100 yaitu 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Skala 4 3,53 – 4,00. Nilai berada pada kategori A **"Sangat Baik"**.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Sangat Baik* daiam ruang lingkup *Penanganan pengaduan, saran dan masukan.*

I. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Dari rentang jawaban responden yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 16. Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	35	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			35	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 13. Ruang Lingkup Sarana dan prasarana

Dari dari tabel dan grafik Ruang Sarana dan Prasarana dari 35 responden yang paling banyak menjawab *Sangat Baik* sebanyak 35 responden atau 100%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan I Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah Nilai per Unsur	140
NRR per Unsur	4,000
NRR Tertimbang	0,444

Jika table diatas dikonversikan dalam Standar Nilai dan Bobot SKM masuk dalam kategori Mutu Sangat Baik masuk dalam skala 100 yaitu 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Skala 4 3,53 – 4,00. Nilai berada pada kategori A **"Sangat Baik"**.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Sangat Baik* dalam ruang lingkup *Penanganan pengaduan, saran dan masukan.*

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 unsur pelayanan (U1–U9), diperoleh nilai rata-rata per unsur (NRR) berkisar antara **3,862 sampai dengan 4,000**. Nilai NRR tertimbang sebesar **3,96**. Apabila dikonversikan ke dalam nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka diperoleh **SKM = 3,96 × 25 = 99,05**, Berdasarkan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, nilai tersebut termasuk dalam kategori: **Mutu Pelayanan: A (Sangat Baik).**

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah **U9** dengan NRR sebesar **4,000**, yang menunjukkan bahwa aspek tersebut telah memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Sementara itu, unsur dengan nilai terendah adalah **U3** dan **U8** dengan masing - masing NRR sebesar **3,943**, meskipun masih berada pada kategori sangat baik, namun perlu menjadi perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depan.

Secara keseluruhan, seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai yang relatif tinggi dan merata, sehingga dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan dengan baik, efektif, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei yang diperoleh, beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. **Mempertahankan Kinerja Pelayanan yang Sudah Sangat Baik**
   - Mempertahankan standar pelayanan yang telah berjalan dengan baik pada seluruh unsur pelayanan.
   - Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan.
   - Memberikan apresiasi kepada petugas pelayanan yang menunjukkan kinerja terbaik.
2. **Peningkatan pada Unsur dengan Nilai Relatif Terendah (U8)**
   - Melakukan identifikasi faktor-faktor yang menyebabkan nilai U8 lebih rendah dibanding unsur lainnya.
   - Mengumpulkan masukan dan saran masyarakat secara lebih rinci terkait unsur tersebut.
   - Menyusun rencana perbaikan yang terukur dan berkelanjutan.

3. **Penguatan Kompetensi Petugas Pelayanan**
   - Melaksanakan pelatihan dan pembinaan secara berkala terkait pelayanan prima (service excellence).
   - Meningkatkan kemampuan komunikasi, keramahan, dan responsivitas petugas terhadap kebutuhan masyarakat.
   - Mendorong budaya kerja yang profesional, cepat, dan akuntabel.
4. **Optimalisasi Sistem dan Prosedur Pelayanan**
   - Menyederhanakan proses pelayanan agar lebih cepat dan mudah dipahami masyarakat.
   - Memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.
   - Memastikan informasi pelayanan tersedia secara jelas, lengkap, dan mudah diakses.
5. **Peningkatan Partisipasi Masyarakat**
   - Menyediakan sarana pengaduan dan konsultasi yang mudah diakses.
   - Menindaklanjuti setiap masukan dan keluhan masyarakat secara cepat dan transparan.
   - Melakukan survei kepuasan masyarakat secara rutin sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

C. Penutup

Dengan nilai **SKM sebesar 99,05** yang termasuk kategori **"Sangat Baik"**, kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, upaya perbaikan dan inovasi pelayanan perlu terus dilakukan secara berkelanjutan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan pada periode survei berikutnya.

LAMPIRAN

A. Tangkapan Layar Pada Aplikasi siSuper Badilum

1. Ringkasan Nilai



2. Domisili Responden

NO	DAERAH DOMISILI	JUMLAH
1	DKI JAKARTA	1 Orang
2	JAWA BARAT	1 Orang
3	JAWA TENGAH	1 Orang
4	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	31 Orang
5	KALIMANTAN TIMUR	1 Orang

3. Umur Responden

KATEGORI UMUR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
18 - 28 Tahun	18 Orang	54,55 %
29 - 39 Tahun	5 Orang	15,15 %
40 - 49 Tahun	3 Orang	9,09 %
50 - 59 Tahun	4 Orang	12,12 %
60 - 69 Tahun	3 Orang	9,09 %

4. Jenis Layanan

NO	LAYANAN SATKER	TOTAL PEMOHON
1	Layanan Pidana	9 Org
2	Layanan Perdata	6 Org
3	Layanan Hukum / Informasi	7 Org
4	Layanan Administrasi Umum	9 Org
5	Layanan PHI	1 Org
6	Layanan Tipikor	3 Org

5. Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SATKER: PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA | Triwulan 3 2026

Nilai Indeks	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
Jumlah Nilai per Unsur	139	139	138	138	138	139	139	138	140	
NRR per Unsur	3.971	3.971	3.943	3.943	3.943	3.971	3.971	3.943	4.000	35.657
NRR Tertimbang	0.441	0.441	0.438	0.438	0.438	0.441	0.441	0.438	0.444	3.962

6. Data Umum Responden

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SATKER: PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA | Triwulan 3 2026

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
1	IBNU HAJAR BUCHORIID: R-098057-IKM-9F260F3299HP : 088212496245	22 Th | Laki-lakiLayanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	2	4	30 September 2026
2	NADA MUSAQQOFI ANNISAID: R-098057-IKM-C64AD332E5HP : 08984386582	29 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
3	Anestia MahiraID: R-098057-IKM-C7ECE1619FHP : 08123456712	21 Th | PerempuanLayanan PHI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
4	Nada Musaqofi AnisaID: R-098057-IKM-F367EB0156HP : 08984386582	21 Th | PerempuanLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
5	SusiyantiID: R-098057-IKM-723F5C3E48HP : 081586116206	58 Th | PerempuanLayanan Tipikor	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
6	Raisa Arya ShebaID: R-098057-IKM-F064E9F3D1HP : 085700466229	34 Th | PerempuanLayanan Tipikor	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
7	Titis SukowantoID: R-098057-IKM-12B387F94CHP : 085743663936	62 Th | Laki-lakiLayanan Tipikor	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
8	Aldo Nuri JayaputraID: R-098057-IKM-BCE0EFC468HP : 08976543211	20 Th | Laki-lakiLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 September 2026
9	WAJIRANID: R-098057-IKM-2AACF13237HP : 085726073447	43 Th | Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2026
10	MURTI CAHYANA PUTRAID: R-098057-IKM-4FF436AEBEHP : 08164267276	52 Th | Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2026
11	DJAZIYAHID: R-098057-IKM-29B00F08E5HP : 081225327661	71 Th | PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2026
12	M.iqbal Dera SaputrsID: R-098057-IKM-824437D095HP : 082288461774	22 Th | PerempuanLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2026
13	Nabi HatulID: R-098057-IKM-9258D3FB05HP : 085602353556	20 Th | PerempuanLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2026
14	Siti NuraniID: R-098057-IKM-029E93999FHP : 085107140061	72 Th | PerempuanLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2026
15	Mahesa Nanda PradiptaID: R-098057-IKM-970653D526HP :	21 Th | PerempuanLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2026

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
	08345234567											
16	EksyID: R-098057-IKM-87AEF521DBHP : 085643725592	33 Th | PerempuanLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2026
17	ARIE MARYATIID: R-098057-IKM-B7A70CA7E1HP : 0895401674486	38 Th | Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
18	AFRYAN A., S.H., M.H. ID: R-098057-IKM-EA41EF896BHP : 087887730403	35 Th | Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
19	TRI SUYATINIID: R-098057-IKM-0AC1BE0609HP : 089658046092	42 Th | PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
20	QiendiID: R-098057-IKM-3544DFE256HP : 0895417845858	23 Th | Laki-lakiLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 September 2026
21	DimasID: R-098057-IKM-F56AEE55FEHP : 081717846542	22 Th | Laki-lakiLayanan Administrasi Umum	4	4	3	3	3	4	4	4	4	14 September 2026
22	Saiful Fakhri FadhilaID: R-098057-IKM-7D3279672CHP : 081212236348	25 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Agustus 2026
23	Muhammad Rehandiarsa Yasjudan ID: R-098057-IKM-E91AC93A77HP : 0895621124625	23 Th | Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
24	Ratna Juwita. S.HID: R-098057-IKM-38E0217ED6HP : 08122763814	59 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
25	FaradillaID: R-098057-IKM-633937B917HP : 085776472143	21 Th | PerempuanLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
26	GuritnoID: R-098057-IKM-B4596969CAHP : 081385677066	51 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
27	MarwanID: R-098057-IKM-230712D624HP : 081227709303	22 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Agustus 2026
28	AID: R-098057-IKM-5E1FF8F403HP : 081332044131	42 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Agustus 2026
29	AdrianID: R-098057-IKM-2984E888C5HP : 085341663575	27 Th | Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Agustus 2026
30	PID: R-098057-IKM-32D74418E0HP : 085322596883	25 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Agustus 2026
31	Yuli PurwantiID: R-098057-IKM-CCD37276D0HP : 0895613551364	28 Th | PerempuanLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Agustus 2026
32	Tanisa Dwi RamadhanID: R-098057-IKM-CF49DBF760HP : 088215177819	25 Th | PerempuanLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Agustus 2026
33	Ervan Hamzah Siswanto PutroID: R-098057-IKM-8C3A97DA8CHP : 0882005346526	19 Th | Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Agustus 2026
34	SarintenID: R-098057-IKM-B2E1A142F0HP : 081548486167	64 Th | PerempuanLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Agustus 2026
35	HestiowatiID: R-098057-IKM-4ED169C74FHP : 085855508990	64 Th | PerempuanLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026