

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI ZONA INTEGRITAS**

**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI
PENGADILAN NEGERI/TINDAK PIDANA
KORUPSI/HUBUNGAN INDUSTRIAL
DENPASAR KELAS I A**

**Berdasarkan SE Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi
Nomor 4 Tahun 2023**



**TRIWULAN III
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI
PENGADILAN NEGERI/TINDAK PIDANA
KORUPSI/HUBUNGAN INDUSTRIAL
DENPASAR KELAS I A**

**Berdasarkan SE Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi
Nomor 4 Tahun 2023**

Disahkan di Denpasar
Pada hari : Selasa, 1 Oktober 2024

Ketua Tim Pembangunan
Zona Integritas



Heriyanti
NIP. 198003252002122004

Ketua Pengadilan Negeri/Tindak Pidana
Korupsi/Hubungan Industrial
Denpasar Kelas I A,



I Nyoman Wiguna
NIP. 197012201996031002

Ketua Tim Survei,



Made Oka Sarasrijaya
NIP. 198605152011011021

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	5
DAFTAR GAMBAR	6
BAB I KUESIONER SURVEI	8
BAB II METODE SURVEI	12
A. Metode Survei	12
B. Kriteria Responden	12
1. Usia Responden	12
2. Jenis Kelamin Responden	13
3. Domisili Responden	14
4. Pendidikan Responden	15
5. Pekerjaan Responden	16
C. Metode Pencacahan	17
D. Metode Pengolahan Data dan Analisis	17
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	19
A. Analisis Hasil Survei	19
1. Informasi dan Layanan Elektronik	19
2. Persyaratan	20
3. Alur Proses Pelayanan	21
4. Waktu Pelayanan	22
5. Biaya/Tarif	23
6. Sarana dan Prasarana	24
7. Perilaku Pelaksana	25
8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan	26

B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	27
BAB IV DATA SURVEI.....	28
A. Data Responden	28
B. Data Dukung Lainnya.....	40
1. Screenshoot Aplikasi SiSuper	55
2. Link Aplikasi.....	55
C. Survei Online	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Usia Responden	13
Tabel 2. Jenis Kelamin Responden	14
Tabel 3. Domisili Responden	14
Tabel 4. Pendidikan Responden.....	15
Tabel 5. Pekerjaan Responden.....	16
Tabel 6. Kategori Mutu Pelayanan	18
Tabel 7. Rata-Rata Skor, Kategori, dan Peringkat pada Ruang Lingkup Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.....	19
Tabel 8. Indeks Indikator Informasi Layanan Elektronik.....	20
Tabel 9. Indeks Indikator Persyaratan	21
Tabel 10. Indeks Indikator Prosedur	22
Tabel 11. Tabel Indikator Waktu Pelayanan.....	23
Tabel 12. Indeks Indikator Biaya/Tarif.....	24
Tabel 13. Indeks Indikator Sarana dan Prasarana.....	25
Tabel 14. Indikator Perilaku Pelaksana	26
Tabel 15. Indeks Indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan.....	27
Tabel 12. Tabel Data Responden	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Identitas Responden	10
Gambar 2. Jenis Pelayanan	10
Gambar 3. Kuesioner Survei	11
Gambar 4. Tangkapan Layar Aplikasi siSUPER.....	55
Gambar 5. Pertanyaan Survei SPKP ZI.....	55

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Usia Responden	13
Grafik 2. Jenis Kelamin Responden	14
Grafik 3. Domisili Responden	15
Grafik 4. Pendidikan Responden	16
Grafik 5. Pekerjaan Responden	17
Grafik 6. Grafik Indikator Informasi Layanan Elektronik	20
Grafik 7. Grafik Indikator Persyaratan	21
Grafik 8. Grafik Indikator Prosedur	22
Grafik 9. Grafik Indikator Waktu Pelayanan	23
Grafik 10. Grafik Indikator Biaya/Tarif	24
Grafik 11. Grafik Indikator Sarana dan Prasarana	25
Grafik 12. Grafik Indikator Perilaku Pelaksana	26
Grafik 13. Grafik Indikator Layanan Konsultasi dan Pelayanan	27

BAB I KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) pada Pengadilan Negeri Denpasar dilakukan dengan menggunakan aplikasi siSUPER dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang dilaksanakan pada tanggal 1 Juli - 30 September dan diperoleh sebanyak 116 orang responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat pertanyaan sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Informasi Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu

penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

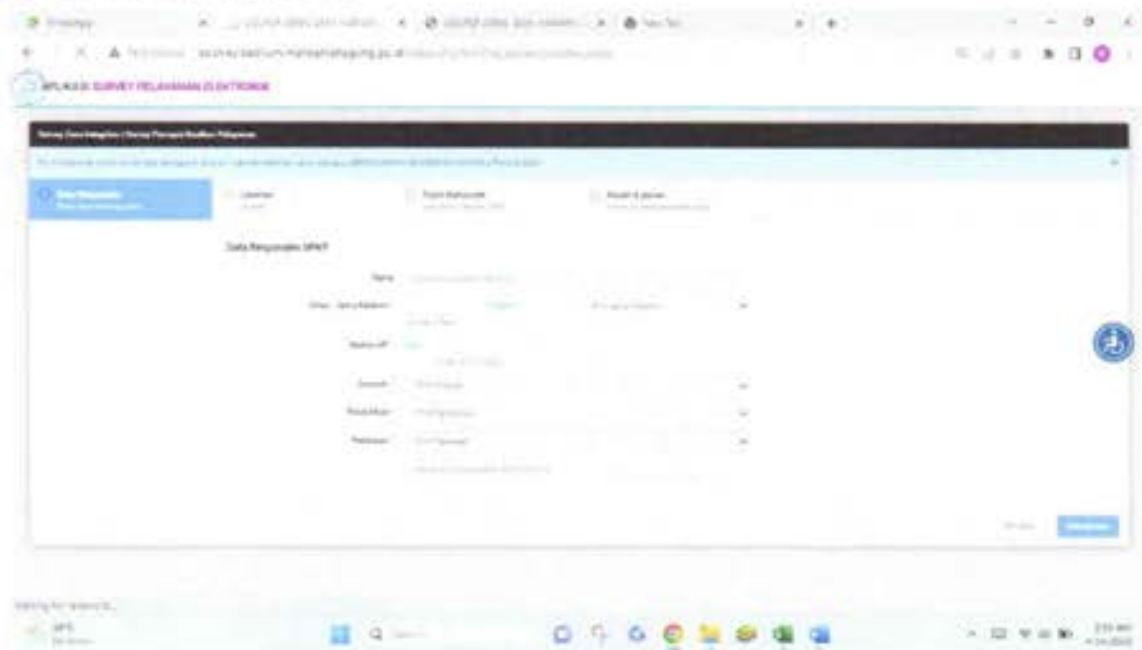
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

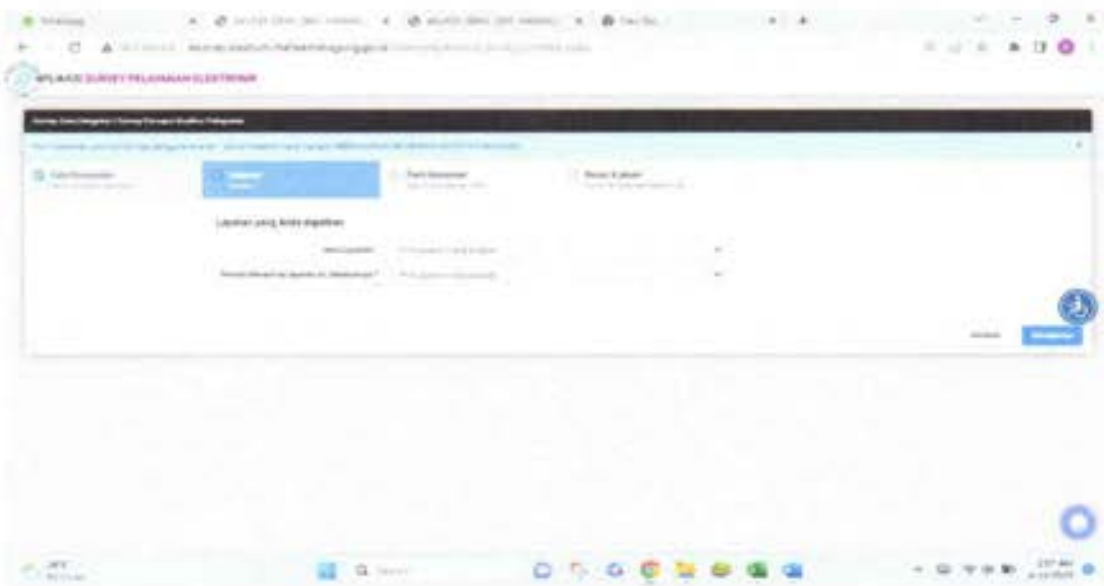
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

A. Data Responden SPKP



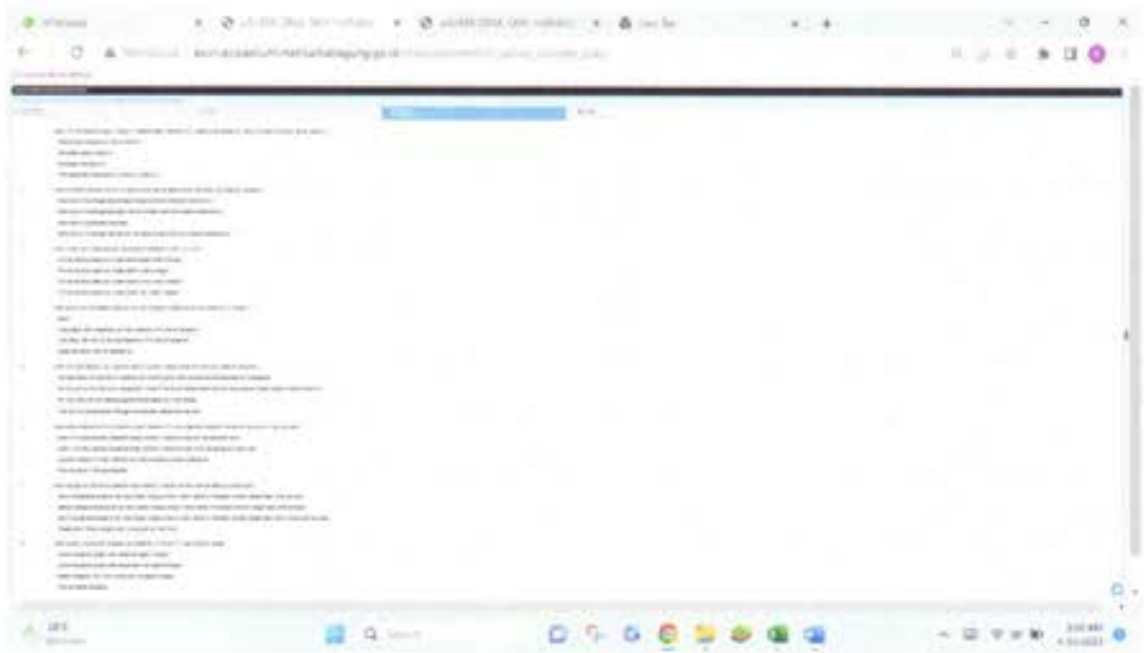
Gambar 1. Identitas Responden

B. Data Layanan



Gambar 2. Jenis Pelayanan

C. Form Kuesioner



Gambar 3. Kuesioner Survei

BAB II

METODE SURVEI

A. Metode Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA, antara lain: masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Rutan, advokat/pengacara, KPAI, dll. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan 100 orang yang diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Kriteria Responden

Survei dilakukan terhadap semua jenis layanan yang ada pada unit/satuan kerja yang melakukan pembangunan ZI. Survei dilakukan kepada seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari unit/satuan kerja.

Pertanyaan survei minimal mencakup persepsi kualitas pelayanan, yang meliputi aspek prosedur, persyaratan, biaya, waktu, penyelesaian, respon, performa, sarana dan pengaduan. sesuai dengan format yang tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2023.

Pelaksanaan survei mandiri diutamakan memanfaatkan media berbasis digital sehingga memudahkan dalam pengolahan dan pelaporan hasil survei.

Kriteria Responden dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

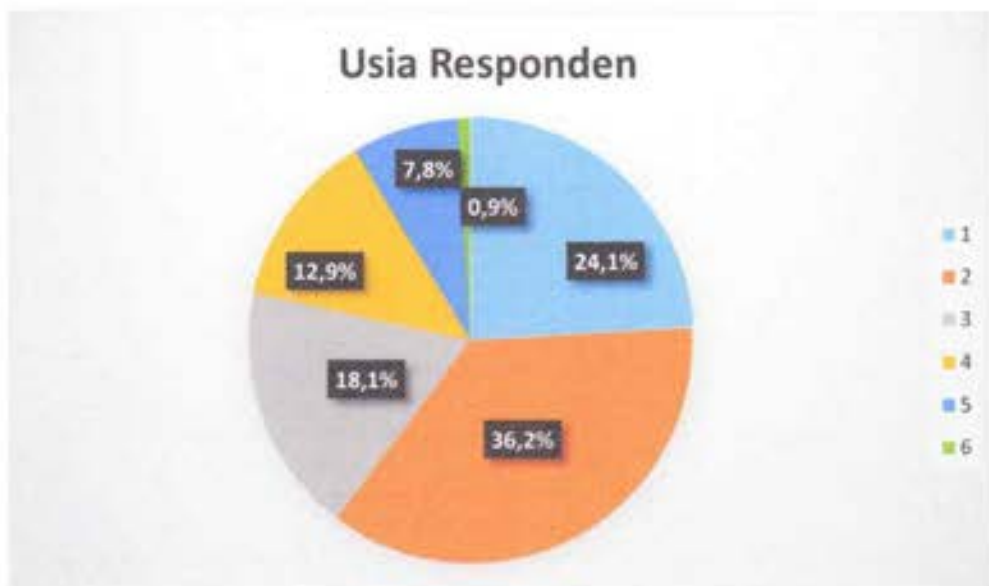
1. Usia Responden

Melihat responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia antara 29 tahun s/d 39

tahun.

No	Usia	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	18 - 28 Th	28	24.1
2	29 - 39 Th	42	36.2
3	40 - 49 Th	21	18.1
4	50 - 59 Th	15	12.9
5	60 - 69 Th	9	7.8
6	>70 Th	1	0.9
	Total	116	100,00

Tabel 1. Usia Responden



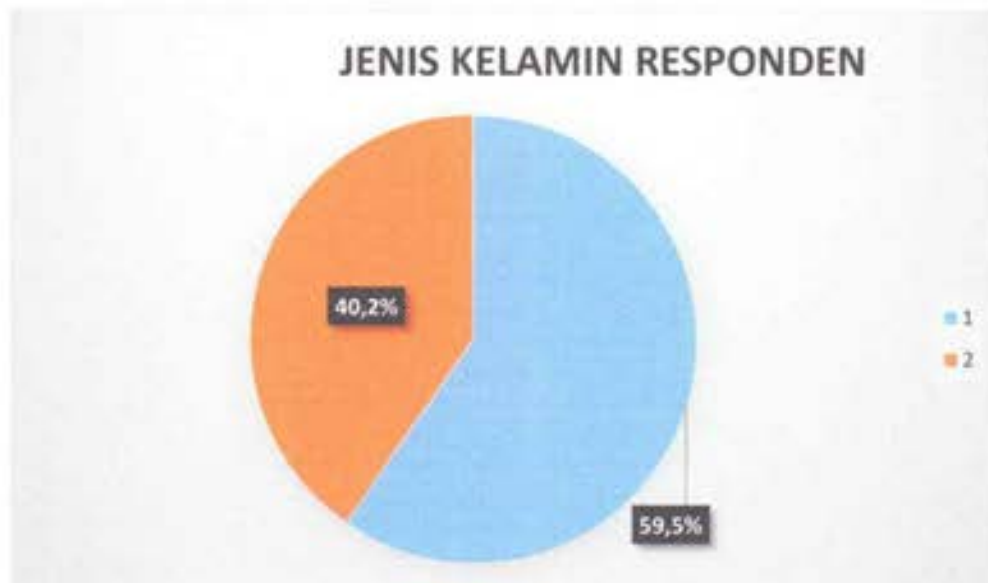
Grafik 1. Usia Responden

2. Jenis Kelamin Responden

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden paling banyak adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 59.5 %.

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Laki-laki	69	59.5
2	Perempuan	47	40.5
	Total	116	100,00

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden



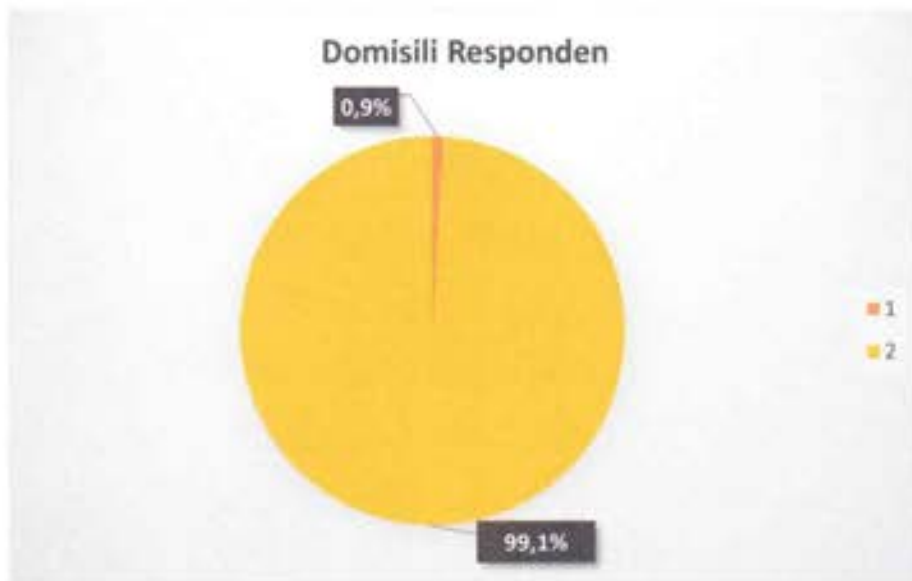
Grafik 2. Jenis Kelamin Responden

3. Domisili Responden

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa berdasarkan domisili, seluruh responden 99.1% berdomisili di Bali.

No	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Jawa Barat	1	0.9
2	Bali	115	99.1
	Total	116	100,00

Tabel 3. Domisili Responden



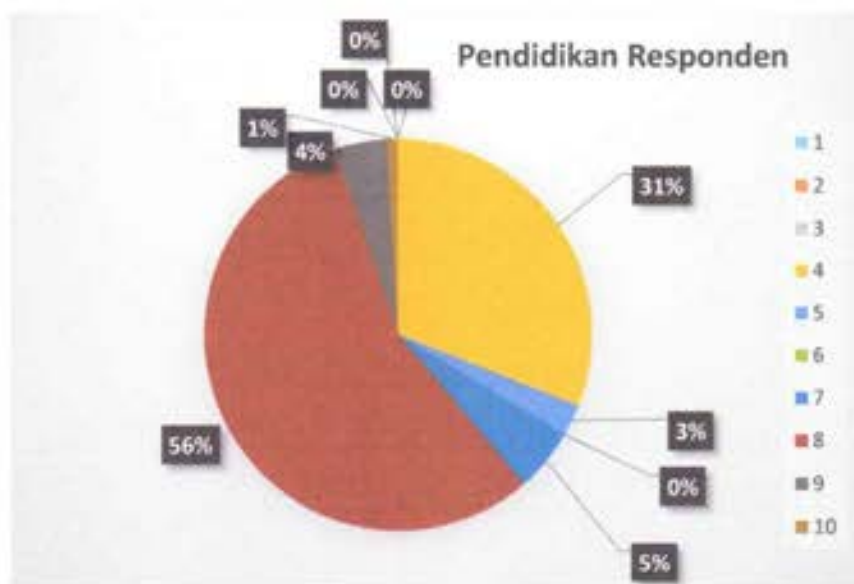
Grafik 3. Domisili Responden

4. Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan pada Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA mayoritas memiliki latar pendidikan S1.

No	Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0.0
2	SD	0	0.0
3	SMP	0	0.0
4	SMU	36	31.0
5	Diploma 1	3	2.6
6	Diploma 2	0	0.0
7	Diploma 3	6	5.2
8	S1	65	56.0
9	S2	5	4.3
10	S3	1	0.9
	Total	116	100,00

Tabel 4. Pendidikan Responden



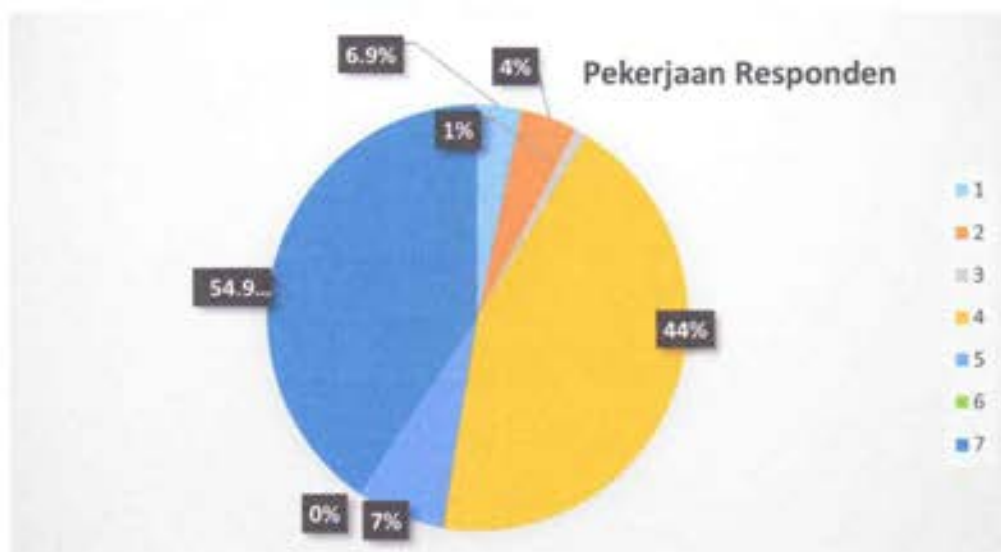
Grafik 4. Pendidikan Responden

5. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 43.9% responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA adalah bekerja di bidang swasta.

No	Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	PNS	4	3.4
2	TNI	5	4.3
3	POLRI	1	1.0
4	SWASTA	51	43.9
5	WIRSAUSAHA	8	6.9
6	TENAGA KONTRAK	0	0.0
7	LAINNYA	47	40.5
Total		116	100,00

Tabel 5. Pekerjaan Responden



Grafik 5. Pekerjaan Responden

C. Metode Pencacahan

Metode Pencacahan merupakan suatu metode untuk menghitung atau mencacah banyaknya kemungkinan yang terjadi dari suatu kejadian atau banyaknya anggota suatu kejadian. Pendekatan sederhana yang digunakan dalam kaidah pencacahan adalah aturan penjumlahan, aturan perkalian, permutasi, dan kombinasi.

D. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kedelapan (8) ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 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 Negeri Denpasar Kelas IA ditentukan sebagai berikut :

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

Tabel 6. Kategori Mutu Pelayanan

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 98 Responden Berdasarkan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA sebesar **4.000/100.00%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 – 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA yang telah ditetapkan sebesar **100%**. Hasil tersebut sudah memenuhi sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA.

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

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Informasi Layanan Elektronik	4,000	Sangat Baik	1
2.	Persyaratan	4,000	Sangat Baik	1
3.	Alur Proses Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
4.	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
5.	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	1
6.	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	1
7.	Performa	4,000	Sangat Baik	1
8.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	4,000	Sangat Baik	1

Tabel 7. Rata-Rata Skor, Kategori, dan Peringkat pada Ruang Lingkup Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

1. Informasi dan Layanan Elektronik

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori

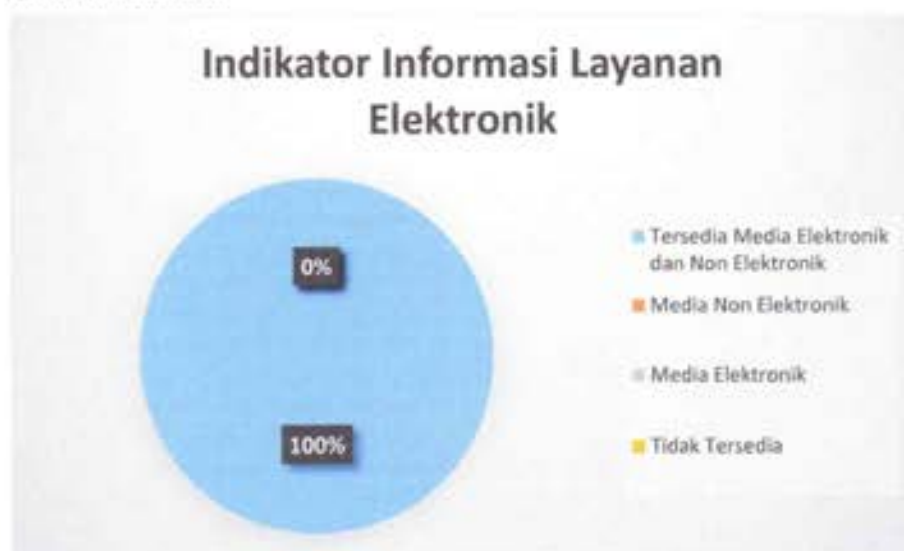
"sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tersedia Media Elektronik dan Non Elektronik	4	116	100
2.	Media Non Elektronik	3	0	0.0
3.	Media Elektronik	2	0	0.0
4.	Tidak Tersedia	1	0	0.0
Jumlah			116	100.0

Tabel 8. Indeks Indikator Informasi Layanan Elektronik

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



Grafik 6. Grafik Indikator Informasi Layanan Elektronik

2. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,5324 - 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:

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Jelas dan Sesuai	4	116	100
2.	Jelas tapi tidak Sesuai	3	0	0.0
3.	Kurang Jelas	2	0	0.0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0.0
Jumlah			116	100.0

Tabel 9. Indeks Indikator Persyaratan

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



Grafik 7. Grafik Indikator Persyaratan

3. Alur Proses Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberian penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,5324 - 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.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	116	100
2.	Mudah	3	0	0.0
3.	Kurang Mudah	2	0	0.0
4.	Tidak Mudah	1	0	0.0
Jumlah			116	100.0

Tabel 10. Indeks Indikator Prosedur

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



Grafik 8. Grafik Indikator Prosedur

4. Waktu Pelayanan

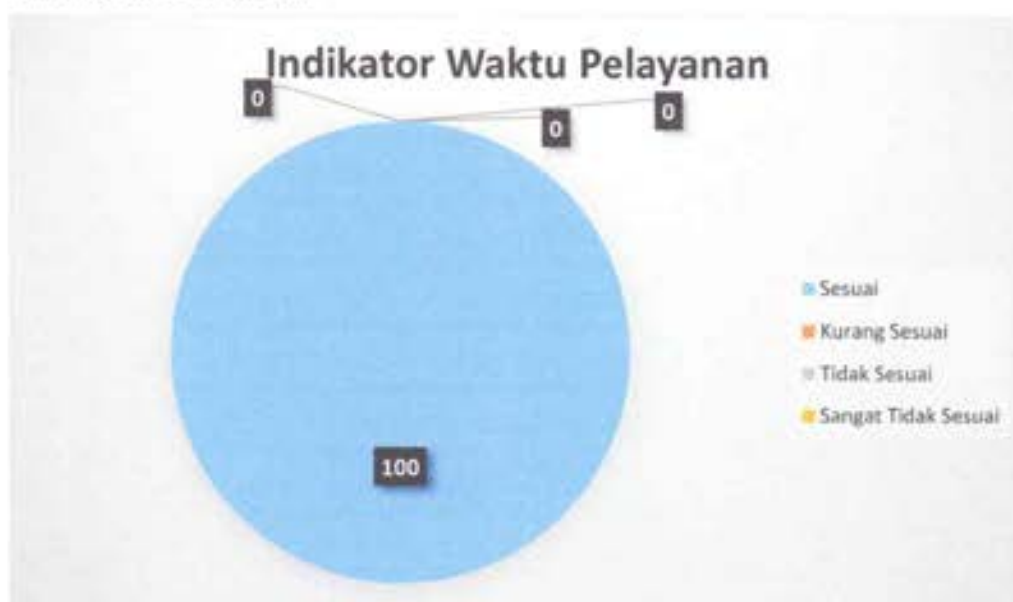
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sesuai	4	116	100
2.	Kurang Sesuai	3	0	0.0
3.	Tidak Sesuai	2	0	0.0
4.	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0.0
Jumlah			116	100.0

Tabel 11. Tabel Indikator Waktu Pelayanan

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



Grafik 9. Grafik Indikator Waktu Pelayanan

5. 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 rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3.5324 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
-----	---------	------	-----------

			f	%
1.	Sesuai tarif	4	116	100
2.	Tarif Tidak Jelas namun Terdapat Informasi	3	0	0.0
3.	Tidak Jelas	2	0	0.0
4.	Tidak Ada Informasi Tarif	1	0	0.0
Jumlah			116	100

Tabel 12. Indeks Indikator Biaya/Tarif

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



Grafik 10. Grafik Indikator Biaya/Tarif

6. Sarana dan Prasarana

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 rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

tabel berikut ini.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Membantu	4	116	100
2.	Kurang Mudah	3	0	0.0
3.	Sangat Sulit	2	0	0.0
4.	Tidak Ada Layanan	1	1	0.0
Jumlah			116	100.0

Tabel 13. Indeks Indikator Sarana dan Prasarana

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



Grafik 11. Grafik Indikator Sarana dan Prasarana

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3.5324 – 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.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Seluruh Petugas Sangat	4	116	100

	Cepat, Ramah, Sopan			
2.	Sebagian Petugas Sangat Cepat, Ramah, Sopan	3	0	0.0
3.	Kurang Ramah	2	0	0.0
4.	Kurang Sopan	1	0	0.0
Jumlah		116		100.

Tabel 14. Indikator Perilaku Pelaksana

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



Grafik 12. Grafik Indikator Perilaku Pelaksana

8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Layanan konsultasi dan pengaduan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Cepat Ditanggapi	4	116	100
2.	Tidak Segera ditanggapi	3	0	0.0

3.	Tidak Mudah dan Tidak Ditanggapi	2	0	0.0
4.	Tidak Ada Layanan	1	0	0.0
		Jumlah	116	100.0

Tabel 15. Indeks Indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan

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



Grafik 13. Grafik Indikator Layanan Konsultasi dan Pelayanan

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang diinput di dalam aplikasi SiSuper. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Agar pelayanan kepada masyarakat dipertahakan dan lebih ditingkatkan lagi.
2. Mengintruksikan kepada petugas layanan agar tidak melakukan permintaan pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi.
3. Mengintruksikan kepada petugas layanan agar selalu melaksanakan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/Jk	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam
1	I Made Bayu Prasetya R-099780-ZI-IPKP-C899A9A43E1 No. HP : 8123870001	BAU	33 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2024
2	NI Wayan Suartini R-099780-ZI-IPKP-F661731770 No. HP : 87762581696	BAU	53 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2024
3	I Made Suarjana R-099780-ZI-IPKP-5A6623CD03 No. HP : 81339316668	BAU	41 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2024
4	NI Nyoman Noviantini R-099780-ZI-IPKP-3AC8528285 No. HP : 81805414254	BAU	47 Tahun Perempuan	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2024
5	NI Kadek Ditha Angreni R-099780-ZI-IPKP-EB2F2F6138 No. HP : 82144429366	BAU	30 Tahun Perempuan	SZLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2024
6	Suryadinata R-099780-ZI-IPKP-AA7CAE24A0 No. HP : 081236010865	BAU	21 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2024
7	Agung Putra R-099780-ZI-IPKP-5038DOA5FF No. HP : 087776717198	BAU	30 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2024
8	I Ketut Sugiri R-099780-ZI-IPKP-8AB4CF868B No. HP : 081339044667	BAU	38 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2024

9	A.A. Bagus Adhi Mahendra Putra R-099780-ZI-IPKP-772DE7BAEF No. HP : 82147321886	BALI	54 Tahun Laki-laki	SZWIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2024
10	Agus Eka Pradnyana Putra R-099780-ZI-IPKP-5857EEB56F No. HP : 8563729230	BALI	40 Tahun Laki-laki	Diploma 3SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2024
11	Ni Kadek Diana Antari R-099780-ZI-IPKP-DEF7A38E0C No. HP : 87761669928	BALI	25 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2024
12	Prof. Dr. Drs. Made Suddjana, S.H.,M.M.,MBA.,CPL.,CPM.,CPArb R-099780-ZI-IPKP-AE1188C070 No. HP : 8155797507	BALI	77 Tahun Laki-laki	S3SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2024
13	Herlin Irene Puspasari, SST. R-099780-ZI-IPKP-86A530E673 No. HP : 85829002236	BALI	45 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 September 2024
14	NI KOMANG DEPI HERIVANTI R-099780-ZI-IPKP-33194E4EA7 No. HP : 81547273298	BALI	25 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 September 2024
15	I KETUT CATRA R-099780-ZI-IPKP-923564552F No. HP : 81353333791	BALI	48 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 September 2024
16	I MADE DIANA ADI PUTRA R-099780-ZI-IPKP-894F492A77 No. HP : 87759299408	BALI	35 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 September 2024
17	CARLA CLAUDIA SUSILO, S.H. R-099780-ZI-IPKP-6F88C68CC9 No. HP : 81999884861	BALI	28 Tahun Perempuan	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 September 2024
18	AA Putu Putra Cahyadi R-099780-ZI-IPKP-D1CB8E44912 No. HP : 8321467890	BALI	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 September 2024

19	Indah Elysa R-099780-ZI-IPKP-FC1E03F1E5 No. HP : 82236590067	BALI	35 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Agustus 2024
20	Ida Bagus Putra Udhayana Pidadada R-099780-ZI-IPKP-BA4F2FBC9E No. HP : 8113808866	BALI	28 Tahun Laki-laki	SIPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2024
21	Robetus Deka Nanda Arwinista R-099780-ZI-IPKP-245416A8FB No. HP : 81200564742	BALI	28 Tahun Laki-laki	SIPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2024
22	Cokorda Istri Oka Adnyaswari R-099780-ZI-IPKP-F2F2DD0772A No. HP : 087850859494	BALI	38 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
23	I Nyoman Cahya Darmia Putra R-099780-ZI-IPKP-F4E89539DF No. HP : 0881038435526	BALI	22 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
24	Abdul Aziz R-099780-ZI-IPKP-514DFSBEFE No. HP : 08170667403	BALI	43 Tahun Laki-laki	SIPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
25	I Nyoman Agus Suryawan R-099780-ZI-IPKP-OED01421F1 No. HP : 081933011222	BALI	35 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
26	Joko Krisdianto R-099780-ZI-IPKP-989219ACTE No. HP : 08124613167	BALI	57 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
27	I Kadek Suadnyana R-099780-ZI-IPKP-FCB16001D5 No. HP : 0881037276451	BALI	48 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
28	I Kadek Dwi Febriana R-099780-ZI-IPKP-8468073480 No. HP : 085792829565	BALI	20 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024

29	Marsiat Verawaty Anggreni Sitorus R-099780-ZI-IPKP-CF6FEB83D3 No. HP : 081918564021	JAWA BARAT	35 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
30	I Made Angga Sukayadnya R-099780-ZI-IPKP-EF770F8977 No. HP : 089601355838	BALI	22 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
31	Putri Kartama R-099780-ZI-IPKP-216C2D47F4 No. HP : 08113885153	BALI	35 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
32	I Nyoman Suada, S.E. R-099780-ZI-IPKP-D2D8DA239A No. HP : 85923492627	BALI	58 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
33	I Kadek Agus Mulyawan R-099780-ZI-IPKP-6E451288C3 No. HP : 0817404242	BALI	55 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
34	Eki Nofriardi R-099780-ZI-IPKP-4FF58336FB No. HP : 085330194367	BALI	39 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
35	Putu Wirati R-099780-ZI-IPKP-040DA2658F No. HP : 082144707754	BALI	47 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
36	I Nyoman Agus Suryawan R-099780-ZI-IPKP-952DF038C6 No. HP : 81933011222	BALI	35 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
37	Ida Bagus Putu Anom Arisudana R-099780-ZI-IPKP-07879E2A3A No. HP : 082341894190	BALI	41 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2024
38	Yoseph Patty Daran R-099780-ZI-IPKP-5C281E928D No. HP : 08133783179	BALI	66 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Agustus 2024

39	Kadek Yoni Adi Muntara R-099780-ZI-IPKP-3D56099E46 No. HP : 087861818843	BALI	34 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Agustus 2024
40	Ferdinand Seannan Lendeng R-099780-ZI-IPKP-20F958E928 No. HP : 08885722467	BALI	27 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Agustus 2024
41	ELDAWITA ANGGRIKA R-099780-ZI-IPKP-99F7E4FF22 No. HP : 81284743929	BALI	33 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
42	RIA DWI SEPTANTI R-099780-ZI-IPKP-3D483AF85A No. HP : 87760924415	BALI	21 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
43	PUTU EKA SARASWATI R-099780-ZI-IPKP-281E05C796 No. HP : 85829217628	BALI	19 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
44	ANAK AGUNG NGURAH DARMAWAN R-099780-ZI-IPKP-46C158F245 No. HP : 87871054999	BALI	60 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
45	GINDO SUFRI SIANTURI R-099780-ZI-IPKP-0909898A8F No. HP : 8113851576	BALI	53 Tahun Laki-laki	SIWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
46	PUTU GEDE ADHITTA KUSUMA R-099780-ZI-IPKP-C14A9000BD No. HP : 82144027074	BALI	27 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
47	I PUTU ADI ARIYANA R-099780-ZI-IPKP-8190F90316 No. HP : 85738397438	BALI	25 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
48	KETUT PANCA R-099780-ZI-IPKP-8691A12781 No. HP : 87761768857	BALI	63 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024

49	MUHAMMAD NUR HASAN R-099780-ZI-IPKP-4E0AF45E27 No. HP : 819993944000	BALI	61 Tahun Laki-laki	SISWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
50	I MADE SETIAWAN R-099780-ZI-IPKP-3773337589 No. HP : 87853684919	BALI	24 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
51	NI NYOMAN NURTINI R-099780-ZI-IPKP-54A53DSC0A No. HP : 83122619249	BALI	36 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
52	KOMANG PUTRI HANDAYANI R-099780-ZI-IPKP-75ADCC20C95 No. HP : 89526292201	BALI	23 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
53	YAKOBUS WALLU R-099780-ZI-IPKP-86881F1E32 No. HP : 87850155968	BALI	40 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
54	AHMAD ASE R-099780-ZI-IPKP-EDAB55F633 No. HP : 81337933343	BALI	67 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
55	ALANUDDIN R-099780-ZI-IPKP-F788ED1A6E No. HP : 87726024222	BALI	33 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
56	I WAYAN DJAYA KUMARHA R-099780-ZI-IPKP-BDFA61C998 No. HP : 82214094086	BALI	42 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
57	NI KADEK DARMAVANTI R-099780-ZI-IPKP-4953FAFD45 No. HP : 8123802804	BALI	29 Tahun Perempuan	Diploma 1SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
58	I WAYAN ANANTA ARYA WIJAYA R-099780-ZI-IPKP-BE9A443C7B No. HP : 82236359565	BALI	30 Tahun Laki-laki	Diploma 1WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024

59	RADEN PANJI FIRDAUS AHMAD R-099780-ZI-IPKP-45CF972BAE No. HP : 81911072000	BALI	24 Tahun Laki-laki	Diploma 1WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
60	NI KADEK SRIANI R-099780-ZI-IPKP-4826C02069 No. HP : 81997101280	BALI	53 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
61	RICHA HARTATI JAHJA R-099780-ZI-IPKP-7988795884 No. HP : 8123865568	BALI	55 Tahun Perempuan	Diploma 3SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
62	MUHAMMAD RIDWAN R-099780-ZI-IPKP-81C0640849 No. HP : 8174750000	BALI	52 Tahun Laki-laki	S1WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
63	ANAK AGUNG DEWI EYLLAWATI R-099780-ZI-IPKP-CED6E278D5 No. HP : 81238708011	BALI	54 Tahun Perempuan	Diploma 3SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
64	NI Putu Ari Maryati R-099780-ZI-IPKP-0A63969664 No. HP : 81915640574	BALI	35 Tahun Perempuan	Diploma 3SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
65	NI KETUT MIA SUMARTININGTIAS R-099780-ZI-IPKP-793948448A No. HP : 081936678541	BALI	19 Tahun Perempuan	Diploma 3SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
66	I Made Meike Sedawa R-099780-ZI-IPKP-A52121622D No. HP : 081999000948	BALI	39 Tahun Laki-laki	Diploma 3SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2024
67	Eldawita Anggrika R-099780-ZI-IPKP-F0346A486Z No. HP : 81284743929	BALI	34 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
68	Ria Dwi R-099780-ZI-IPKP-143FB60C27 No. HP : 87760924415	BALI	22 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024

69	Aa Ngurah Darmawan R-099780-ZI-IPKP-809DD0386E5 No. HP : 87871054999	BALI	60 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
70	Gindo Sufril Sianturi R-099780-ZI-IPKP-CEFS8465A8 No. HP : 8113851576	BALI	53 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
71	I PUTU ADI ARIYANA R-099780-ZI-IPKP-BSECA2241F No. HP : 82280853124	BALI	25 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
72	Ketut Panca R-099780-ZI-IPKP-890608532D No. HP : 87761768857	BALI	67 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
73	Muhammad Nur Hasan R-099780-ZI-IPKP-3F545FDC8 No. HP : 81999394000	BALI	61 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
74	I Made Setiawan R-099780-ZI-IPKP-94C7140863 No. HP : 87853684919	BALI	22 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
75	NI Nyoman Nurtini R-099780-ZI-IPKP-94C6D2D16B No. HP : 83129619249	BALI	37 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
76	Komang Putri Handayani R-099780-ZI-IPKP-2FECB6E475 No. HP : 089526292201	BALI	23 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
77	Yakobus Wallu R-099780-ZI-IPKP-89A7E42585 No. HP : 87850135968	BALI	40 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
78	Ahmad Ase R-099780-ZI-IPKP-ASFF00CSA8 No. HP : 0813337933343	BALI	57 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024

79	Alanuddin R-099780-ZI-IPKP-8986577868 No. HP : 087726024222	BALI	33 Tahun Laki-laki	SMUTNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
80	I Wayan Djaya Kumarha R-099780-ZI-IPKP-8893388170 No. HP : 082214094086	BALI	42 Tahun Laki-laki	SMUTNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
81	NI Luh Sametri R-099780-ZI-IPKP-8C2DADSAFE No. HP : 0881038500524	BALI	56 Tahun Perempuan	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
82	NI Kadek Darmayanti R-099780-ZI-IPKP-89C12214F4 No. HP : 08123802804	BALI	29 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
83	I Wayan Ananta Arya Wijaya R-099780-ZI-IPKP-507694A407 No. HP : 082236350565	BALI	31 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
84	Raden Panji Firdaus Ahmad R-099780-ZI-IPKP-E2BE29A283 No. HP : 081911072000	BALI	24 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
85	NI Kadek Sriani R-099780-ZI-IPKP-826C9F1E35 No. HP : 081997101280	BALI	43 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
86	Jeannie Rahardja R-099780-ZI-IPKP-9543C04818 No. HP : 08113880800	BALI	50 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
87	I Putu Adi Oka Suastama R-099780-ZI-IPKP-D245D19DE7 No. HP : 081381247979	BALI	38 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
88	Made Budiwimantara R-099780-ZI-IPKP-7AC34CAE53 No. HP : 081338035796	BALI	31 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024

89	NI Putu Ari Maryati R-099780-ZI-IPKP-B85D163CAB No. HP : 081956640374	BAU	35 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
90	NI Ketut Mia Sumartiningthas R-099780-ZI-IPKP-8F19BE3C57 No. HP : 081936678541	BAU	19 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
91	I Made Meike Sedana R-099780-ZI-IPKP-4F6D68C980 No. HP : 81999000948	BAU	39 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2024
92	Witanto R-099780-ZI-IPKP-CDEAE078D1 No. HP : 81139402020	BAU	44 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Juli 2024
93	NI Komang Rath Kumala Dewi R-099780-ZI-IPKP-03199E139E No. HP : 82237413282	BAU	34 Tahun Perempuan	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Juli 2024
94	Nyoman Sutriani, S.E R-099780-ZI-IPKP-4104A60393 No. HP : 87865071758	BAU	43 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Juli 2024
95	Nyoman Sutriani, S.E R-099780-ZI-IPKP-EF502888FB No. HP : 87865071758	BAU	43 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juli 2024
96	Alanuddin R-099780-ZI-IPKP-3BA7CE505A No. HP : 87726024222	BAU	33 Tahun Laki-laki	SMUTNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juli 2024
97	I Wayan Djaya Kumatha R-099780-ZI-IPKP-587B16510D No. HP : 82214094086	BAU	42 Tahun Laki-laki	SMUTNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juli 2024
98	NI Putu Citra Prajawati R-099780-ZI-IPKP-FA4E4009A4 No. HP : 82146906914	BAU	40 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juli 2024

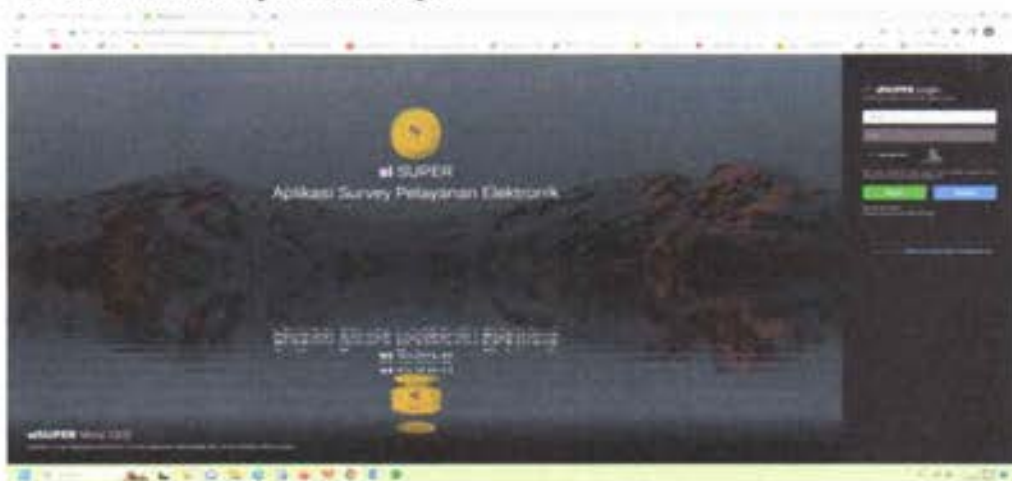
99	I GD. N Deiko Prawiro R-099780-ZI-IPKP-0C3AA4C2A2 No. HP : 81936622666	BALI	39 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2024
100	NI Nyoman Rismayani R-099780-ZI-IPKP-592E11557E No. HP : 87866851475	BALI	21 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2024
101	Risnawati R-099780-ZI-IPKP-F58EE43FCE No. HP : 8970991857	BALI	30 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2024
102	Mudalifa A Djawas R-099780-ZI-IPKP-028950F6B0 No. HP : 81238833242	BALI	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2024
103	Abdul Rasyid R-099780-ZI-IPKP-4AA067F9F5 No. HP : 857924227602	BALI	49 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2024
104	I Made Sentana Putra R-099780-ZI-IPKP-D46787EEBC No. HP : 87765084509	BALI	27 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2024
105	I Putu Gede Nara Kusuma R-099780-ZI-IPKP-727023A288 No. HP : 081999638203	BALI	32 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juli 2024
106	I Gusti Putu Putrayasa R-099780-ZI-IPKP-2C840C7002 No. HP : 083115865351	BALI	29 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juli 2024
107	Gusti Ayu Kadek Swastika R-099780-ZI-IPKP-4AFOC1B91C No. HP : 085213869788	BALI	52 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juli 2024
108	NI Luh Komang Sintya Dewi R-099780-ZI-IPKP-313C08D869 No. HP : 085717672733	BALI	37 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juli 2024

109	Ihsan Hidayatullah R-099780-ZI-IPKP-37160F5880 No. HP : 087711652419	BALI	28 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juli 2024
110	Gana Paramananda Sudibya R-099780-ZI-IPKP-4CF55D416E No. HP : 081339290000	BALI	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juli 2024
111	NI Putu Citra Prajawati R-099780-ZI-IPKP-21CF972381 No. HP : 082146906914	BALI	40 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juli 2024
112	Kadek Sri Wardani R-099780-ZI-IPKP-3F9408087A No. HP : 081933167712	BALI	29 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Juli 2024
113	I Nyoman Gde Karmawan R-099780-ZI-IPKP-9A1B414DCA No. HP : 087861157778	BALI	64 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Juli 2024
114	NI Putu Widayani R-099780-ZI-IPKP-45DAF37E82 No. HP : 085792250650	BALI	34 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Juli 2024
115	Kadek Dwi Putri Peritiwi R-099780-ZI-IPKP-833D1DCC04 No. HP : 081246300447	BALI	25 Tahun Perempuan	SMUTNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Juli 2024
116	I Gede Arsana R-099780-ZI-IPKP-6858EACTF8 No. HP : 085737359866	BALI	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Juli 2024

Tabel 16. Tabel Data Responden

B. Data Dukung Lainnya

1. Screenshoot Aplikasi SiSuper



Gambar 4. Tangkapan Layar Aplikasi siSUPER

2. Link Aplikasi

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/099780>

C. Survei Online



Gambar 5. Pertanyaan Survei SPKP ZI

98	4	4	4	4	4	4	4	4		
99	4	4	4	4	4	4	4	4		
100	4	4	4	4	4	4	4	4		
101	4	4	4	4	4	4	4	4		
102	4	4	4	4	4	4	4	4		
103	4	4	4	4	4	4	4	4		
104	4	4	4	4	4	4	4	4		
105	4	4	4	4	4	4	4	4		
106	4	4	4	4	4	4	4	4		
107	4	4	4	4	4	4	4	4		
108	4	4	4	4	4	4	4	4		
109	4	4	4	4	4	4	4	4		
110	4	4	4	4	4	4	4	4		
111	4	4	4	4	4	4	4	4		
112	4	4	4	4	4	4	4	4		
113	4	4	4	4	4	4	4	4		
114	4	4	4	4	4	4	4	4		
115	4	4	4	4	4	4	4	4		
116	4	4	4	4	4	4	4	4		
Jumlah	464	464	464	464	464	464	464	464		
NRR per RL	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000		
NRR Tertimbang	0,500	0,500	0,500	0,500	0,500	0,500	0,500	0,500		4,000 *)
IPKP Unit Pelayanan									100,00 **)	

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IPKP = Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
- *) = Jumlah NRR IPKP tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x 0.111

IPKP UNIT PELAYANAN : 100,00
Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	: 3,5324 - 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	: 3,0644 - 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	: 2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,64,99	: 1,00 - 2,5996

by: dlanplus - phone +6281804181947

Tabel
RINGKASAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Indeks Kualitas Persepsi Pelayanan:

100,00

Kategori: **SANGAT BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Informasi Layanan Elektronik	4,000	Sangat Baik	1
2	Persyaratan	4,000	Sangat Baik	1
3	Alur Proses Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
4	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1

4	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
5	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	1
6	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	1
7	Performa	4,000	Sangat Baik	1
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	4,000	Sangat Baik	1

