



PENGADILAN AGAMA MAUMERE

# LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I  
1 JANUARI - 31 MARET 2025



20  
25



082144746040

[www.pa-maumere.go.id](http://www.pa-maumere.go.id)

[pa.maumere@gmail.com](mailto:pa.maumere@gmail.com)

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                             | <b>3</b>  |
| A. Latar Belakang .....                                   | 3         |
| B. Peraturan Perundang-Undangan .....                     | 4         |
| C. Maksud dan Tujuan.....                                 | 4         |
| D. Sasaran .....  | 5         |
| E. Ruang Lingkup .....                                    | 5         |
| F. Manfaat .....  | 5         |
| G. Indikator Penilaian.....                               | 6         |
| <b>BAB II TEKNIS PELAKSANAAN.....</b>                     | <b>7</b>  |
| A. Pengertian .....                                       | 7         |
| B. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ..... | 9         |
| <b>BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                 | <b>15</b> |
| A. Profil Organisasi .....                                | 15        |
| B. Profil Responden.....                                  | 19        |
| C. Tingkat Kepuasan Masyarakat .....                      | 21        |
| D. Analisa Antara Persepsi dan Harapan.....               | 23        |
| E. Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....      | 25        |
| F. Opini Responden.....                                   | 26        |
| G. Saran Terhadap Fasilitas .....                         | 26        |
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                   | <b>26</b> |
| A. Kesimpulan.....  | 27        |
| B. Saran.....   | 27        |

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, kementerian dan atau lembaga, dalam rangka tanggung jawabnya kepada masyarakat yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hal ini terjadi karena pemerintah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodir harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) dilaksanakan secara periodic setiap triwulan, dalam hal ini dilaksanakan selama Triwulan 1 Tahun 2025 periode 1 Januari - 31 Maret 2025.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROOPENAS);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM Dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025

## **C. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Maumere**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Maumere**. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Maumere**, baik

oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## **D. Sasaran**

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah:

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Maumere dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Maumere.

## **F. Manfaat**

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur/ indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Maumere;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Maumere secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Mengetahui Survei Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Maumere;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Maumere.

## G. Indikator Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Maumere maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/ indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4. Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
5. Kesesuaian Produk pelayanan
6. Kompetensi/ kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

## BAB II

### TEKNIS PELAKSANAAN

#### A. Pengertian

##### 1. Pengertian Umum

- a. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- b. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
- c. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- d. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Maumere yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Maumere yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Maumere.
- h. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Maumere.
- i. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di

Pengadilan Agama Maumere, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Maumere.
- k. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Maumere.

## 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Maumere maka unsur/indikator akan diubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yang meliputi :

- a. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. **Biaya/tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;

- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- f. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- g. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. **Penanggana pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati.

### 3. Pengertian Khusus

- a. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung;
- b. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan;
- c. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan;
- d. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

## B. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

### 1. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

#### a. Penyusunan Kuisioner

Kuisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yang terdiri sebagai berikut:

- 1) Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden;

- 2) Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaianya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah;
- 3) Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- 4) Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan;
- 5) Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi);
- 6) Bagian VI : Saran/ opini/ pendapat responden terhadap unit pelayanan.

**b. Penyusunan Bentuk Jawaban**

**1) Survei Kepuasan Masyarakat**

Bentuk jawaban untuk menentukan Survei Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Maumere mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1, kurang baik** dari nilai **persepsi 2, baik** diberi nilai **persepsi 3, sangat baik** diberi nilai **persepsi 4**. Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.

- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia dibanyak media informasi dan *up to date*.

## 2) Persepsi dan harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban adalah **1 (satu)** sampai **10 (sepuluh)**.

Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait.

Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal di unit terkait.

## 3) Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Maumere, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Maumere.

## c. Penetapan Responden dan Lokasi

### 1) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Maumere. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

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

Keterangan:

$\lambda^2$  dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5 % dan 10%

$P = Q = 0,5$

$d = 0,05$

$S = \text{Jumlah sampel}$

## 2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Maumere pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Maumere dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung pada tanggal 1 Januari – 31 Maret 2025.

## 3) Target Responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Maumere dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Maumere.

### d. Penyusunan Jadwal

**Tabel 2.1**  
**Jadwal Penyusunan Laporan SKM**

| No. | Tahapan              | Januari | Februari | Maret |
|-----|----------------------|---------|----------|-------|
|     |                      | 01-31   | 01-28    | 01-31 |
| 1.  | <b>Pengumpulan</b>   |         |          |       |
| 2.  | <b>Input Data</b>    |         |          |       |
| 3.  | <b>Analisis Data</b> |         |          |       |

## 1) Pengumpulan Data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode pengisian survey melalui aplikasi <https://survei.badilag.net/main> mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Maumere. Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Maumere.

## 2) Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$N = \frac{1}{x}$$

$$N = \frac{1}{9}$$

$$N = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

### 3) Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara otomatis melalui aplikasi yang diterbitkan oleh Ditjen Badilag dengan nama aplikasi SURVELAG atau dengan link sebagai berikut:

<https://survei.badilag.net/main>

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

**Tabel 2.2<sup>1</sup>**

**Nilai Interval SKM**

| 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              | 3,0644-3,532        | 76,61-88,30                   | B                  | Baik                       |
| 4              | 3,5324-4,00         | 88,31-100,00                  | A                  | Sangat baik                |

Output lain yang dihasilkan adalah nilai dan mutu dari setiap Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang secara otomatis telah diolah dalam aplikasi SURVELAG

#### e. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Maumere. Tim Survei Kepuasan Pencari Keadilan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Maumere kepada Masyarakat Pencari Keadilan.

## **BAB III**

### **PROFIL DAN PEMBAHASAN**

Pada tahun 2025 dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025. Survei ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Maumere yang telah dihimpun oleh surveyor Tim Survei Kepuasan Masyarakat:

#### **A. Profil Organisasi**

|                 |   |
|-----------------|---|
| Nama Instansi   | : <b>Pengadilan Agama Maumere</b>   |
| Alamat          | : Jl. Diponegoro, Wolomarang, Kecamatan Alok Barat, Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur (Kode Pos 86115). |
| No. Telfon      | : (0382) 21134 / 23514  |
| No. HP/ WA      | : 082144746040  |
| Waktu Pelayanan | : 08.00 – 15.30 WITA  |
| Jenis Pelayanan | : Jenis Pelayanan di Pengadilan Agama Maumere meliputi:   |

##### **1. Perkawinan**

- a. Izin Nikah
- b. Hadhanah
- c. Wali Adhal
- d. Cerai Talak
- e. Cerai Gugat
- f. Itsbat Nikah
- g. Izin Poligami
- h. Hak Bekas Isteri
- i. Harta Bersama
- j. Asal Usul Anak
- k. Dispensasi Nikah
- l. Pembatalan Nikah
- m. Penguasaan Anak

- n. Pengesahan Anak
- o. Pencegahan Nikah
- p. Nafkah Anak oleh Ibu
- q. Ganti Rugi terhadap Wali
- r. Penolakan Kawin Campur
- s. Pencabutan Kekuasaan Wali
- t. Pencabutan Kekuasaan Orang Tua
- u. Penunjukan Orang Lain sebagai Wali.

**2. Ekonomi Syariah**

- a. Bank Syari'ah
- b. Bisnis Syari'ah
- c. Asuransi Syari'ah
- d. Sekuritas Syari'ah
- e. Pegadaian Syari'ah
- f. Reasuransi Syari'ah
- g. Reksadana Syari'ah
- h. Pembiayaan Syari'ah
- i. Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah
- j. Dana Pensiun Lembaga Keuangan Syari'ah
- k. Obligasi Syari'ah dan Surat Berharga Berjangka Menengah Syari'ah

**3. Waris**

- a. Gugatan Waris
- b. Penetapan Ahli Waris

**4. Infaq****5. Hibah****6. Wakaf****7. Wasiat****8. Zakat****9. Shadaqah**

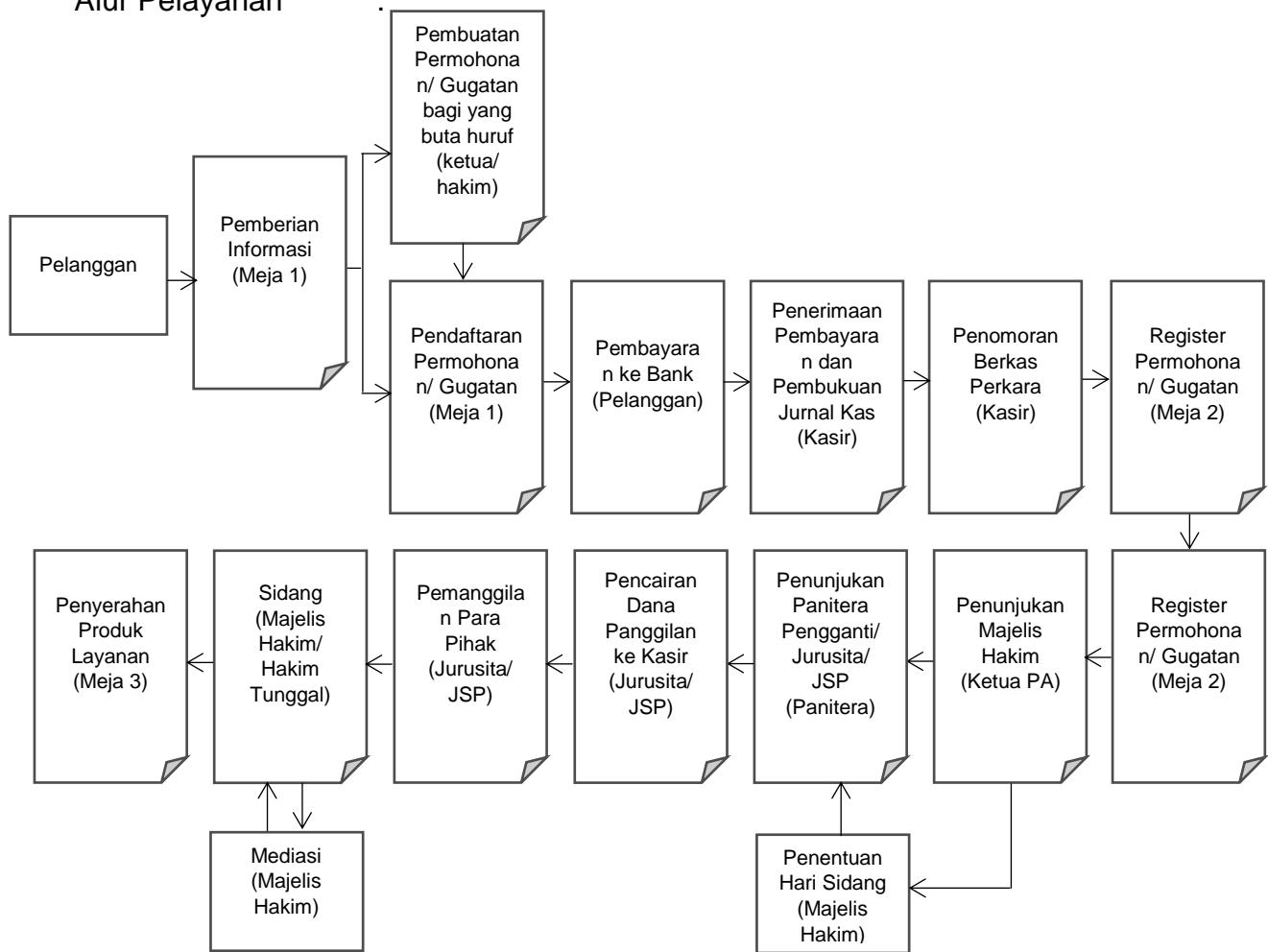
Biaya Pelayanan

: Biaya perkara untuk tahun 2023 ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Maumere

Nomor: W23-A9/ 48/ HK.05/ SK/I/ 2023 tentang Biaya Perkara Pada Pengadilan Agama Maumere Tahun 2023.

- Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan yang diberikan.
- Jumlah Pengunjung : ± 8 - 10 orang/minggu
- Visi dan Misi : a) Visi:  
***“Terwujudnya Pengadilan Agama Maumere Yang Agung”***  
b) Misi:
  1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Maumere;
  2. Memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan;
  3. Meningkatkan profesionalitas dan kredibilitas aparatur Pengadilan Agama Maumere;
  4. Meningkatkan pengawasan dan transparansi di Pengadilan Agama Maumere.

## Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :

**Gambar 3.1**

### Struktur Organisasi PA Maumere



## B. Profil Responden

### 1. Pelayanan

Dari seluruh pihak yang memperoleh layanan pada Pengadilan Agama Maumere untuk periode survei tanggal 1 Januari – 31 Maret 2025, maka diambil sejumlah 106 (seratus enam) responden yang terdiri dari pihak yang memperoleh layanan langsung dari kantor maupun pihak yang dihubungi untuk mengisi kuisioner survey tersebut secara daring. Adapun rincian jenis pelayanan yang diperoleh responden SKM Pengadilan Agama Maumere periode tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 1

**Jenis Pelayanan Yang Diberikan Kepada Responden**

| Jenis Pelayanan                                    | Jumlah     | Percentase  |
|--|------------|-------------|
| Layanan Penyelesaian Perkara                       | 53         | 50%         |
| Layanan Penyerahan Produk Pengadilan               | 26         | 24.53%      |
| Layanan Permohonan Informasi dan Layanan Pengaduan | 27         | 25.47%      |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>106</b> | <b>100%</b> |

**2. Karakteristik Responden**

Tabel 3.2 1

**Percentase Karakteristik Responden Pengadilan Agama Maumere**

| No | Karakteristik       | Dominasi      |        |            |
|----|---------------------|---------------|--------|------------|
|    |                     | Keterangan    | Jumlah | Presentase |
| 2. | Jenis Kelamin       | Laki-laki     | 46     | 43.40%     |
|    |                     | Perempuan     | 60     | 56.60%     |
| No | Karakteristik       | Dominasi      |        |            |
|    |                     | Keterangan    | Jumlah | Presentase |
| 3. | Pendidikan Terakhir | Tidak Sekolah | 6      | 5,66%      |
|    |                     | SD            | 42     | 39,62%     |
|    |                     | SLTP          | 9      | 8,49%      |
|    |                     | SLTA          | 27     | 25,47%     |
|    |                     | D1/D2/D3/D4   | 0      | 0%         |
|    |                     | S1            | 21     | 19,81%     |
|    |                     | S2 keatas     | 1      | 0,94%      |
| No | Karakteristik       | Dominasi      |        |            |
|    |                     | Keterangan    | Jumlah | Presentase |

|    |                 |                       |    |        |
|----|-----------------|-----------------------|----|--------|
| 4. | Pekerjaan Utama | Guru                  | 7  | 6,60%  |
|    |                 | Pedagang              | 8  | 8,89%  |
|    |                 | Karyawan Honorer      | 3  | 2,83%  |
|    |                 | Pegawai Swasta        | 1  | 0,94%  |
|    |                 | Sopir                 | 4  | 3,77%  |
|    |                 | Pelajar/ Mahasiswa    | 3  | 2,83%  |
|    |                 | Petani/ Pekebun       | 3  | 2,83%  |
|    |                 | Nelayan/ Perikanan    | 31 | 29,25% |
|    |                 | Mengurus Rumah Tangga | 34 | 32,08% |
|    |                 | Belum Bekerja         | 3  | 2,83%  |
|    |                 | Pensiun               | 4  | 3,77%  |
|    |                 | Karyawan BUMD         | 4  | 3,77%  |
|    |                 | Pemb. RT              | 1  | 0,94%  |

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Maumere dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Maumere secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Maumere dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

### C. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere pada **Triwulan I Tahun 2025 (1 Januari – 31 Maret 2025)** mempunyai kategori **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3.95** atau konversi IKM sebesar **98,75**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

**Tabel 3.3<sub>1</sub>**  
**Tabel Nilai Persepsi**

| No | 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  | 3,0644 - 3,532      | 76,61 - 88,30                 | B                  | Baik                       |
| 4  | 3,5324 - 4,00       | 88,31 - 100,00                | A                  | Sangat baik                |

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

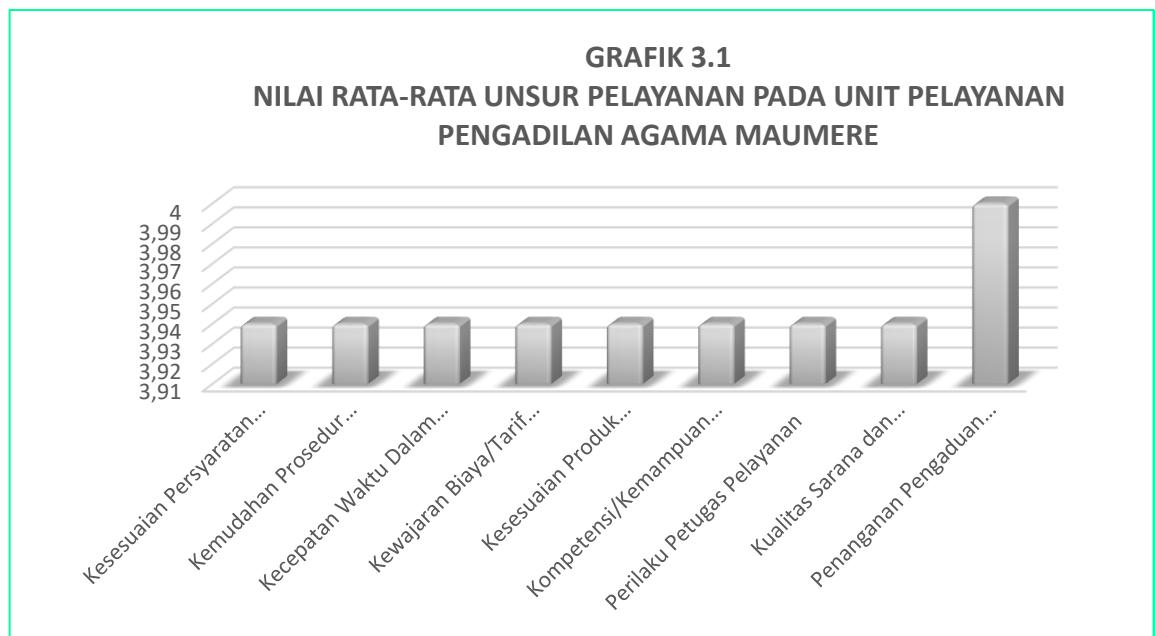
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

**Tabel 3.4**  
**Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pengadilan Agama Maumere**

| No. | Unsur Pelayanan                                | Nilai Unsur Pelayanan | Mutu Pelayanan |
|-----|--|-----------------------|----------------|
| 1   | Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (5)           | 3,94                  | Sangat Baik    |
| 2   | Kemudahan Prosedur Pelayanan (6)               | 3,94                  | Sangat Baik    |
| 3   | Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan (4) | 3,94                  | Sangat Baik    |
| 4   | Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan (7)      | 3,94                  | Sangat Baik    |
| 5   | Kesesuaian Produk Pelayanan (6)                | 3,94                  | Sangat Baik    |
| 6   | Kompetensi/Kemampuan Petugas (2)               | 3,94                  | Sangat Baik    |
| 7   | Perilaku Petugas Pelayanan (2)                 | 3,94                  | Sangat Baik    |
| 8   | Kualitas Sarana dan Prasarana (6)              | 3,94                  | Sangat Baik    |
| 9   | Penanganan Pengaduan Pengguna (1)              | 4                     | Sangat Baik    |

|                                  |      |             |
|----------------------------------|------|-------------|
| Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang | 3.95 | Sangat Baik |
|----------------------------------|------|-------------|

**Catatan:** Warna biru menunjukkan presentase yang tinggi pada unsur pelayanan



Berdasarkan **Tabel 3.4** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, 9 (sembilan) unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang **SANGAT BAIK**. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur **Penanganan Pengaduan Pengguna**. Adapun unsur yang memiliki **nilai terendah** berada pada 8 unsur lainnya, dengan nilai yang sama yaitu **3,94**;

#### D. Analisa Persepsi

Pada periode survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi responden terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Unsur kepuasan masyarakat yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur '**Penanganan Pengaduan Pengguna**' nilai persepsi sebesar 4. Adapun unsur lainnya serta berturut-turut memperoleh nilai 3.94 meliputi: persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan urutan tersebut, unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan antara lain :

#### **1. Kewajaran Biaya Tarif/Layanan (U4)**

Unsur ini perlu ditingkatkan mengingat kewajaran biaya tarif dan layanan salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pengadilan. Untuk meningkatkan nilai dari unsur ini maka dapat dilakukan dengan dua cara yaitu mengoptimalkan proses pendaftaran perkara secara elektronik dan perluasan pendaftaran perkara dengan skema prodeo bagi masyarakat pencari keadilan yang tidak mampu. Pada tahun ini ditargetkan pendaftaran perkara e-court sebesar 90% dari seluruh perkara yang diterima sepanjang tahun 2025.

#### **2. Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2)**

Unsur ini perlu ditingkatkan mengingat kemudahan prosedur pelayanan merupakan *core business* pengadilan. Langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan unsur ini adalah mendorong terciptanya inovasi-inovasi baru berbasis pelayanan serta mengoptimalkan inovasi pelayanan yang telah berjalan untuk mendorong proses pelayanan yang mudah, efektif dan efisien antara lain Halo PTSP+ Pengadilan Agama Maumere, PTSP Keliling dan Tiket Kapal Gratis bagi Masyarakat Pencari Keadilan.

#### **3. Kesesuaian Produk Pelayanan (U5)**

Unsur ini harus memperoleh perhatian dari pimpinan Pengadilan Agama Maumere, mengingat produk pelayanan baik itu berupa putusan pengadilan, akta cerai dan lain sebagainya adalah hal krusial baik bagi pengadilan itu sendiri maupun bagi masyarakat pencari keadilan. Bahkan putusan pengadilan dipandang sebagai ‘mahkota’ dari pengadilan itu sendiri. Adapun hal-hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dari unsur ini adalah dengan meningkatkan kualitas produk pelayanan melalui mekanisme quality and control untuk meminimalisir adanya kesalahan, serta meningkatkan kapasitas dan kapabilitas Hakim dan segenap Aparatur Pengadilan Agama Maumere sehingga senantiasa menghasilkan putusan pengadilan yang tepat dan berkualitas.

#### **4. Kualitas Sarana Prasarana (U8)**

Unsur kualitas sarana dan prasarana merupakan sarana penunjang dalam meningkatkan proses pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.

Dalam rangka meningkatkan nilai unsur tersebut dilaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana di bidang pelayanan secara berkala.
- b. Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan bagi masyarakat pencari keadilan di bidang pelayanan kepada Pimpinan dalam waktu yang relatif singkat.
- c. Meningkatkan modernisasi sarana dan prasarna pelayanan berbasis teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan peradilan elektronik

## **E. Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere pada Triwulan I (satu) Tahun 2023, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

| No | Kesimpulan            | Keterangan   |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Nilai IKM             | 98,75  |
| 2. | Kategori              | Sangat Baik  |
| 3. | Unsur Terendah        | persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan |
| 4. | Unsur Tertinggi       | Penanganan Pengaduan Pengguna  |
| 5. | Prioritas Peningkatan | U4 : Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan<br>U2 : Kemudahan Prosedur Pelayanan<br>U5 : Kesesuaian Produk Pelayanan<br>U8 : Kualitas Sarana dan Prasarana  |

## F. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka saran, kritik dan pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung saran, kritik dan pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat. Berikut adalah saran, kritik dan pendapat dari Responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Maumere :

1. Tingkatkan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.
2. Pelayanan ramah dan responsif
3. Sudah baik
4. Pelayanan mudah dan cepat
5. Bagus
6. Selalu maju dan berkembang, utamakan kenyamanan pelayanan
7. Harap perbanyak pegawai di bidang pelayanan
8. Sudah cepat dan bagus

## G. Saran Terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Maumere:

**TABEL 3.4**

### **SARAN TERHADAP PENGADILAN AGAMA MAUMERE**

| No | Saran, Kritik dan Pendapat Responden   |
|----|--|
| 1. | Tingkatkan sarana dan prasarana berbasis teknologi informasi untuk kemudahan pelayanan |

## **BAB IV** **KESIMPULAN DAN SARAN**

## A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere Triwulan I Tahun 2023 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang IKM **3.95** atau konversi IKM **98,75**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa, unsur- unsur pelayanan tertinggi dengan nilai 4 atau skala konversi 100 dari hasil survei adalah unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (U1), Kemudahan Prosedur Pelayanan Unit (U2), dan Kecepatan Waktu dalam Pelayanan (U3)

## B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei ini adalah :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur- unsur yang perlu mendapat prioritas peningkatan, yaitu : U4 : Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan, U2 : Kemudahan Prosedur Pelayanan, U5 : Kesesuaian Produk Pelayanan, U8 : Kualitas Sarana dan Prasarana
2. Mengoptimalkan proses pendaftaran perkara secara elektronik dan perluasan pendaftaran perkara dengan skema prodeo bagi masyarakat pencari keadilan yang tidak mampu
3. Mendorong terciptanya inovasi-inovasi baru berbasis pelayanan serta mengoptimalkan inovasi pelayanan yang telah berjalan untuk mendorong proses pelayanan yang mudah, efektif dan efisien.
4. Meningkatkan kualitas produk pelayanan melalui mekanisme quality and control untuk meminimalisir adanya kesalahan;
5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana di bidang pelayanan secara berkala.
6. Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan bagi masyarakat pencari keadilan di bidang pelayanan kepada Pimpinan dalam waktu yang relatif singkat.

7. Meningkatkan modernisasi sarana dan prasarna pelayanan berbasis teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan peradilan elektronik

## Tabulasi Responden dan Respon

| No | Identitas                        |      |                     | Jenis Layanan                             | Waktu Survei | Survei Kepuasan Masyarakat |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|----------------------------------|------|---------------------|---|--------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|    | Nama                             | Telp | Email               |   |              | 1                          | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    |
| 1  | Alia bin Sumali                  |      | pe*****@gmail.com   | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 2  | Nurdiono                         |      | pe*****@gmail.com   | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 3  | Nurdiana Safrudin binti Safrudin |      | ha*****73@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4  | Nurdiana Safrudin binti Safrudin |      | ha*****73@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5  | Nurdiana Safrudin binti Safrudin |      | ha*****73@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 6  | Hanafi Gafar bin Gafar Muhammad  |      | ha*****73@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 7  | Hanafi Gafar bin Gafar Muhammad  |      | ha*****73@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 8  | Hanafi Gafar bin Gafar Muhammad  |      | ha*****73@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 9  | Aini bin Lamere                  |      | pe*****@gmail.com   | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 10 | Ahmad Adi bin La Adi             |      | pe*****@gmail.com   | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 11 | Rosyati binti Adi Bae            |      | ri*****ka@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 12 | Rosyati binti Adi Bae            |      | ri*****ka@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 13 | Rosyati binti Adi Bae            |      | ri*****ka@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 14 | Riswandi bin Murka               |      | ri*****ka@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 15 | Riswandi bin Murka               |      | ri*****ka@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 16 | Riswandi bin Murka               |      | ri*****ka@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 17 | Isak Ladja Gaa                   |      | pe*****@gmail.com   | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

## Tabulasi Responden dan Respon

| No | Identitas                       |             |                     | Jenis Layanan                                     | Waktu Survei | Survei Kepuasan Masyarakat |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|---------------------------------|-------------|---------------------|---|--------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|    | Nama                            | Telp        | Email               |   |              | 1                          | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    |
| 18 | Agus Salim                      |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara                      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 19 | Sahrunayanti binti Ismail       | 08*****1282 | sa*****28@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 20 | Guslian binti Maudi             | 08*****7318 | la*****85@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 21 | Guslian binti Maudi             | 08*****7318 | la*****85@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 22 | Guslian binti Maudi             | 08*****7318 | la*****85@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 23 | Guslian binti Maudi             | 08*****7318 | la*****85@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara                      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 24 | Ruslan bin Muhamad Jair         | 08*****8971 | la*****85@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan | 22/03/2025   | 3.00                       | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| 25 | Ruslan bin Muhamad Jair         | 08*****8971 | la*****85@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan              | 22/03/2025   | 3.00                       | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| 26 | Ruslan bin Muhamad Jair         | 08*****8971 | la*****85@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara                      | 22/03/2025   | 3.00                       | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| 27 | Eni Irawati B, SE binti Mukhlis | 08*****6391 | en****32@gmail.com  | Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan | 22/03/2025   | 3.00                       | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| 28 | Eni Irawati B, SE binti Mukhlis | 08*****6391 | en****32@gmail.com  | Layanan penyerahan produk pengadilan              | 22/03/2025   | 3.00                       | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| 29 | Eni Irawati B, SE binti Mukhlis | 08*****6391 | en****32@gmail.com  | Layanan penyelesaian perkara                      | 22/03/2025   | 3.00                       | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| 30 | Saenudin bin H. Mustawa         | 08*****6391 | nu*****in@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 31 | Saenudin bin H. Mustawa         | 08*****6391 | nu*****in@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 32 | Saenudin bin H. Mustawa         | 08*****6391 | nu*****in@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara                      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 33 | Siti Rurhayati binti Kaharudin  |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara                      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

## Tabulasi Responden dan Respon

| No | Identitas   |             |                     | Jenis Layanan   | Waktu Survei | Survei Kepuasan Masyarakat |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|---|-------------|---------------------|---|--------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|    | Nama  | Telp        | Email               |   |              | 1                          | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    |
| 34 | Sitti Al<br>Maida binti<br>Al Mujabar             |             | pe*****re@gmail.com | Layanan<br>penyelesaian<br>perkara                            | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 35 | Iha Saleha<br>binti<br>Daryono                    | 08*****3545 | li*****24@gmail.com | Layanan<br>permohonan<br>infomasi dan<br>Layanan<br>pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 36 | Iha Saleha<br>binti<br>Daryono                    | 08*****3545 | li*****24@gmail.com | Layanan<br>penyerahan<br>produk<br>pengadilan                 | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 37 | Iha Saleha<br>binti<br>Daryono                    | 08*****3545 | li*****24@gmail.com | Layanan<br>penyelesaian<br>perkara                            | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 38 | Fatur<br>Rahman bin<br>Abdul Wani                 | 08*****3630 | fa*****lu@gmail.com | Layanan<br>permohonan<br>infomasi dan<br>Layanan<br>pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 39 | Fatur<br>Rahman bin<br>Abdul Wani                 | 08*****3630 | fa*****lu@gmail.com | Layanan<br>penyerahan<br>produk<br>pengadilan                 | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 40 | Fatur<br>Rahman bin<br>Abdul Wani                 | 08*****3630 | fa*****lu@gmail.com | Layanan<br>penyelesaian<br>perkara                            | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 41 | Junu alias<br>Junu Liang<br>Delaga binti<br>Liang | 08*****5003 | mi*****51@gmail.com | Layanan<br>permohonan<br>infomasi dan<br>Layanan<br>pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 42 | Junu alias<br>Junu Liang<br>Delaga binti<br>Liang | 08*****5003 | mi*****51@gmail.com | Layanan<br>permohonan<br>infomasi dan<br>Layanan<br>pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 43 | Junu alias<br>Junu Liang<br>Delaga binti<br>Liang | 08*****5003 | mi*****51@gmail.com | Layanan<br>penyerahan<br>produk<br>pengadilan                 | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 44 | Junu alias<br>Junu Liang<br>Delaga binti<br>Liang | 08*****5003 | mi*****51@gmail.com | Layanan<br>penyelesaian<br>perkara                            | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 45 | Sukaring bin<br>H. Mansur                         | 08*****8891 | in*****08@gmail.com | Layanan<br>permohonan<br>infomasi dan<br>Layanan<br>pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 46 | Sukaring bin<br>H. Mansur                         | 08*****8891 | in*****08@gmail.com | Layanan<br>penyerahan<br>produk<br>pengadilan                 | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 47 | Sukaring bin<br>H. Mansur                         | 08*****8891 | in*****08@gmail.com | Layanan<br>penyelesaian<br>perkara                            | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 48 | Siti Hamirta<br>binti Hamika                      |             | pe*****re@gmail.com | Layanan<br>penyelesaian<br>perkara                            | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 49 | Wawan<br>Priyadi bin<br>Arlan                     |             | pe*****re@gmail.com | Layanan<br>penyelesaian<br>perkara                            | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 50 | Sahrunayanti<br>binti Ismail                      | 08*****1282 | sa*****28@gmail.com | Layanan<br>penyerahan   | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

## Tabulasi Responden dan Respon

| No | Identitas                 | Nama               | Telp        | Email               | Jenis Layanan                             | Waktu Survei | Survei Kepuasan Masyarakat |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|---------------------------|--------------------|-------------|---------------------|---|--------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|    |                           |                    |             |                     |   |              | 1                          | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    |
| 51 | Sahrunayanti binti Ismail | Maruf Retno        | 08*****1282 | sa*****28@gmail.com | produk pengadilan                         | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 52 | Hayon bin Sulaiman        | Maruf Retno        | 08*****6960 | ma*****on@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 53 | Donti Hayon               | Hayon bin Sulaiman | 08*****6960 | ma*****on@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 54 | Donti Hayon               | Maruf Retno        | 08*****6960 | ma*****on@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 55 | Hamida                    |                    |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 56 | Ismail bin Ibrahim        |                    |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 57 | Lahamuding bin Laisaiini  |                    |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 58 | dahlul                    |                    |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 59 | Malik bin Amir            |                    | 08*****6369 | ma*****88@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 60 | Malik bin Amir            |                    | 08*****6369 | ma*****88@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 61 | Malik bin Amir            |                    | 08*****6369 | ma*****88@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 62 | Nudianti binti La Saini   |                    | 08*****7282 | an*****09@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 63 | Nudianti binti La Saini   |                    | 08*****7282 | an*****09@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 64 | Nudianti binti La Saini   |                    | 08*****7282 | an*****09@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 65 | Sakur bin Boli            |                    | 08*****6794 | nu*****66@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 66 | Sakur bin Boli            |                    | 08*****6794 | nu*****66@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 67 | Sakur bin Boli            |                    | 08*****6794 | nu*****66@gmail.com | Layanan penyelesaian                      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

## Tabulasi Responden dan Respon

| No | Identitas  |             |                     | Jenis Layanan                             | Waktu Survei | Survei Kepuasan Masyarakat |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|--|-------------|---------------------|---|--------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|    | Nama   | Telp        | Email               |   |              | 1                          | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    |
| 68 | Nurnaningsih binti Soetarto alias Sutafto Atmonoto         | 08*****3904 | 19*****18@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 69 | Muhamad Mukaso bin H. Maderelung                           | 08*****5850 | sy*****67@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 70 | Muhamad Mukaso bin H. Maderelung                           | 53*****0001 | sy*****67@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 71 | Muhamad Mukaso bin H. Maderelung                           | 08*****5850 | sy*****67@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 72 | Novilia Magdalena Neng binti Hipolitus Demu                |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 73 | Suriana Dewiarti Wende binti Hasan                         |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 74 | Mariana Lince binti Darius Yosep                           | 08*****9133 | ma*****na@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 75 | Mariana Lince binti Darius Yosep                           | 08*****9133 | ma*****na@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan      | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 76 | Mariana Lince binti Darius Yosep                           | 08*****9133 | ma*****na@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 22/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 77 | Sania binti Lahase   |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 78 | Wa Ode Ice Rahmawati                                       |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 79 | Ode Rosmawati Idris binti H. Ode Idris                     | 08*****3117 | od*****s7@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 80 | Ode Rosmawati Idris binti H. Ode Idris                     | 08*****3117 | od*****s7@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan      | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 81 | Ode Rosmawati Idris binti H. Ode Idris                     | 08*****3117 | od*****s7@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara              | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |
| 82 | Ahmad Alrasid alias Ahmad Al Rasid bin Harun Alrasid alias | 0*****8895  | al*****62@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan pengaduan | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.0  |

## Tabulasi Responden dan Respon

| No | Identitas   |             |                     | Jenis Layanan                                     | Waktu Survei | Survei Kepuasan Masyarakat |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|---|-------------|---------------------|---|--------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|    | Nama  | Telp        | Email               |   |              | 1                          | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    |
| 83 | Harun Al Rasid Ahmad Alrasid alias Ahmad Al Rasid bin Harun Alrasid alias Harun Al Rasid Ahmad Alrasid alias Ahmad Al Rasid bin Harun Alrasid alias Harun Al Rasid Agustinus Gabriel Woge bin Raimundus Leo Nuryati Lahusa binti Muhammad Erlina Mbu binti Benedik Tusrede Bonefasius Prasetyo Nabu bin Yohanes Nabu Trisnawati Raynce Laga alias Fedrica Trisnawati Raynce Laga alias binti Felix Sirin Laga Trisnawati Raynce Laga alias Fedrica Trisnawati Raynce Laga alias binti Felix Sirin Laga Trisnawati Raynce Laga alias Fedrica Trisnawati Raynce Laga alias binti Felix Sirin Laga Sitti Susanti Mane Untu binti H. Muhammad Dahlan Sitti Susanti Mane Untu binti H. | 0*****8895  | al*****62@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan              | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 84 |   | 0*****8895  | al*****62@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara                      | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 85 |   |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara                      | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 86 |   |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara                      | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 87 |   |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara                      | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 88 |   |             | pe*****re@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara                      | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 89 |   | 08*****8476 | ra*****ga@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 90 |   | 08*****8476 | ra*****ga@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan              | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 91 |   | 08*****8476 | ra*****ga@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara                      | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 92 |   | 08*****3654 | sa*****65@gmail.com | Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 93 |   | 08*****3654 | sa*****65@gmail.com | Layanan penyerahan                                | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

## Tabulasi Responden dan Respon

| No  | Identitas  |             |   | Jenis Layanan   | Waktu Survei | Survei Kepuasan Masyarakat |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----|--|-------------|---|---|--------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|     | Nama   | Telp        | Email   |   |              | 1                          | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    |      |
| 94  | Muhammad Dahlan Sitti Susanti Mane Untu binti H. Muhammad Dahlan Rasyidatul Ummah binti Masruhan MZ Dian Ernaningsih binti Masruhan MZ Rahmayati Agustiani alias Rahmayati A. binti Masruhan alias Masruhan MZ Rahmayati Agustiani alias Rahmayati A. binti Masruhan alias Masruhan MZ Rahmayati Agustiani alias Rahmayati A. binti Masruhan alias Masruhan MZ Sarli Malinda binti La Ampo Sindi Putri binti Adios Intan binti Syamsudin Asma binti la Swu Salma binti Muslihi | 08*****3654 | sa*****65@gmail.com pe*****re@gmail.com pe*****re@gmail.com ra*****10@gmail.com ra*****10@gmail.com ra*****10@gmail.com | produk pengadilan Layanan penyelesaian perkara Layanan penyelesaian perkara Layanan penyelesaian perkara Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan Layanan penyerahan produk pengadilan Layanan penyelesaian perkara Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan Layanan penyelesaian perkara Layanan penyelesaian perkara Layanan penyelesaian perkara | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |      |
| 95  |  |             |   |   |              | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 96  |  |             |   |   |              | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 97  |  |             |   |   |              | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 98  |  |             |   |   |              | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 99  |  |             |   |   |              | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 100 |  |             |   |   |              | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 101 |  |             |   |   |              | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 102 |  |             |   |   |              | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 103 |  |             |   |   |              | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 104 |  |             |   |   |              | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

## Tabulasi Responden dan Respon

| No  | Identitas           |             |                     | Jenis Layanan                        | Waktu Survei | Survei Kepuasan Masyarakat |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----|---------------------|-------------|---------------------|--------------------------------------|--------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|     | Nama                | Telp        | Email               |                                      |              | 1                          | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    |
| 105 | Salma binti Muslihi | 08*****1422 | sa*****a1@gmail.com | Layanan penyerahan produk pengadilan | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 106 | Salma binti Muslihi | 08*****1422 | sa*****a1@gmail.com | Layanan penyelesaian perkara         | 21/03/2025   | 4.00                       | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |