



**PENGADILAN TINGGI
BENGKULU**



LAPORAN INDEKS

KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II

2026

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TINGGI BENGKULU

Disahkan di Bengkulu
Pada Hari Kamis, 02 Juli 2026

Ketua Tim Survei



Dr. BAMBANG EKAPUTRA, S.H., M.H.
NIP. 19660618 199212 1 001

Sekretaris Tim Survei



NURSANI, S.H.
NIP. 19660610 199103 1 005

Ketua Pengadilan Tinggi Bengkulu



Drs. ARIFIN, S.H., M.Hum.
NIP. 19600503 198804 1 001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, telah disusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Bengkulu Triwulan II Tahun 2026.

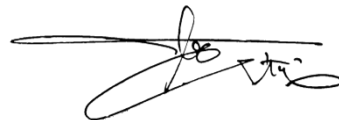
Salah satu upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan publik yang berorientasi Wilayah Birokrasi Bersih Melayani adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan Pengadilan. Dalam survei ini data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrument berupa kuisisioner yang diisi tanpa bertatap muka. Survei dilakukan kepada para pengunjung Pengadilan dan para pengguna layanan Pengadilan.

Sebagai pertanggungjawaban kinerja yang dilakukan Tim Survei, maka disusun laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi. Pengadilan mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi hasil.

Semoga hasil survei ini dapat memberikan masukan yang positif untuk Pengadilan Tinggi Bengkulu dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan Pengadilan serta sebagai bahan evaluasi kinerja organisasi agar dapat terwujud Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

Semoga laporan ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Tinggi Bengkulu dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Bengkulu.

Bengkulu, 02 Juli 2026
Ketua Tim Survei



Dr. BAMBANG EKAPUTRA, S.H., M.H.

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Satuan Kerja pada pengadilan berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2019 serta mengacu kepada Peraturan Menteri Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Pengadilan merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar. Pengadilan Tinggi Bengkulu yang akan ditetapkan oleh Pengadilan Tinggi untuk menjadi lokasi *Pilot Project* menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

Zona Integritas menuju wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

1.2. Maksud Dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada pengadilan ini adalah sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan survei yang telah dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah menjadi bahan evaluasi kinerja unit pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan.

1.3. Landasan Hukum

- a. Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Lampiran Keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor: 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- f. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- i. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER)

1.4. Rencana Kerja

1.4.1. Persiapan

Sebelum melaksanakan survei persepsi korupsi beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya.

- Penyiapan Bahan

Komputer pada ruang Kepaniteraan Hukum untuk menginput survei

- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- a. Jumlah Responden.

- b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

Penyusunan Jadwal Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

1.4.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 10 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam aplikasi Si Super
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas diinput pada aplikasi Si Super.
- Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data pendapat responden yang terisi dalam aplikasi Si Super berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Rapat Persiapan	02 April 2026
2	Pelaksanaan Pengumpulan Data	02 April 2026 s/d 30 Juni 2026
3	Pengolahan Data	25 Maret 2026 s/d 30 Juni 2026
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil IKM	30 Juni 2026
5	Evaluasi Hasil Survei	30 Juni 2026

BAB II METODOLOGI

2.1. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.2. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja pada 9 Satker wilayah Pengadilan Tinggi Bengkulu, Advokat, Kejaksaan, Lembaga Pemasyarakatan, Perguruan Tinggi dan stakeholder lainnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data dilakukan dengan Aplikasi Si Super.

2.3. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Tinggi.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di pengadilan.

2.4. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui aplikasi elektronik Si Super (Survei Pelayanan Elektronik). Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu 3 (tiga) bulan atau data sejumlah 30 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang dibekali dengan pelatihan yang dilakukan dengan Aplikasi Si Super.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas Hakim Tinggi Pengawas akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan link survei elektronik kepada para responden pada link : esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/400512 untuk diinput serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar di survei

secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei IKM.

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Bengkulu ini digunakan analisis statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk *skoring* / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Bengkulu ditentukan sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks kepuasan masyarakat antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka kepuasan masyarakat makin baik semakin **MEMUASKAN DALAM PELAYANAN**.

Yang semuanya dilakukan dengan Aplikasi Si Super.

2.6. Tahapan pelaksanaan

Setelah Pengadilan Tinggi melakukan pelayanan kepada pengguna layanan kemudian pengguna layanan diminta untuk mengisi survei terhadap pelayanan Pengadilan Tinggi Bengkulu diinput pada aplikasi Si Super.

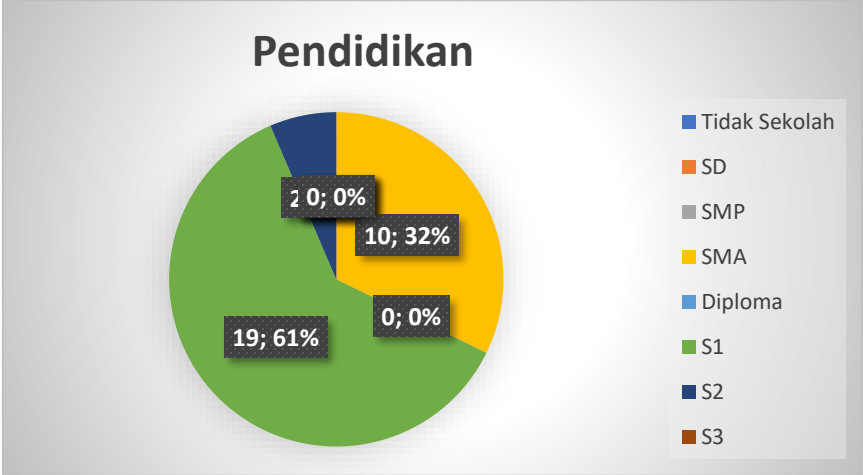
BAB III
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Profil responden

3.1.1. Tingkat pendidikan responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Satuan Kerja pada pengadilan mayoritas memiliki Pendidikan S1 sejumlah 19 dari 31 responden.

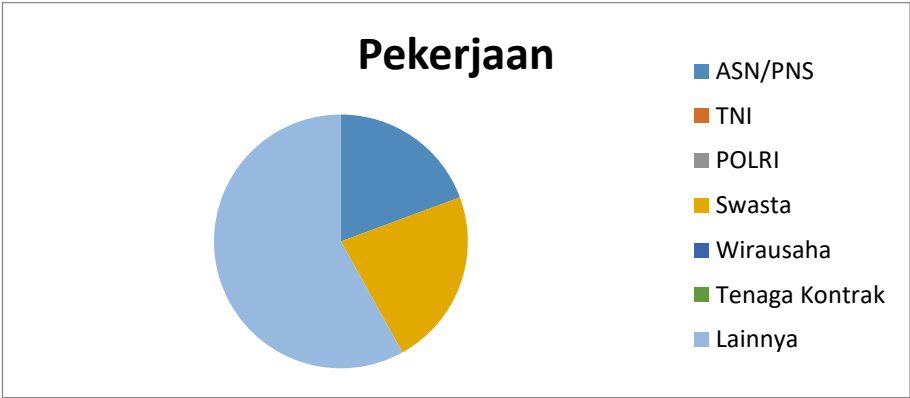
Grafik 1. Tingkat Pendidikan Responden



3.1.2. Pekerjaan responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa responden pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan mayoritas memiliki pekerjaan Lainnya sejumlah 18 dari 31 responden.

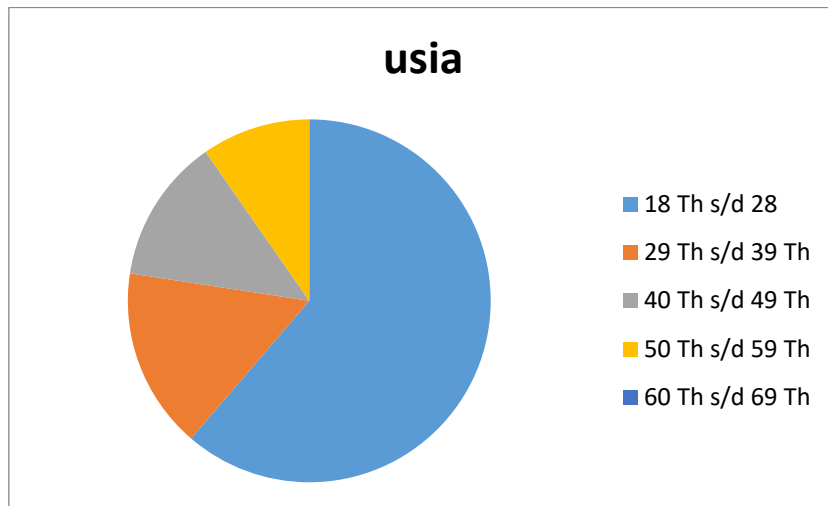
Grafik 2. Pekerjaan Responden



3.1.3. Kelompok usia responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 18 tahun s/d 28 tahun.

Grafik 3. Usia Responden



3.2. Indeks kepuasan masyarakat per indikator

3.2.1. Indikator Persyaratan

Persyaratan adalah syarat kesesuaian yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada persyaratan ini menunjukkan hasil pada index 3,97. Indeks dapat diartikan bahwa dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

3.2.2. Indikator Prosedur

Prosedur adalah tata cara kemudahan pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Prosedur ini menunjukkan hasil pada index 3,97. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

3.2.3. Indikator Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah kecepatan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Waktu Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 3,97. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

3.2.4. Indikator Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah Jumlah besaran biaya yang diberikan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara sesuai dengan tarif resmi. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Biaya/Tarif ini menunjukkan hasil pada index 4,00. Dengan demikian kepuasan masyarakat

pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/Tarif berada pada kategori sangat baik.

3.2.5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk Spesifikasi Layanan adalah Produk Spesifikasi yang disampaikan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator produk spesifikasi jenis layanan ini menunjukkan hasil pada index 4,00. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, pada indikator produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori sangat baik.

3.2.6. Indikator Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kompetensi pelaksana ini menunjukkan hasil pada index 4,00. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

3.2.7. Indikator Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas pelayanan tentang kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Perilaku Pelaksana ini menunjukkan hasil pada index 4,00. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

3.2.8. Indikator Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah fasilitas yang menunjang bagi pengguna pelayanan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Sarana dan Prasarana ini menunjukkan hasil pada index 4,00. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat baik.

3.2.9. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah Media yang digunakan atau menjadi tempat maupun penunjang pelaksana layanan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ini menunjukkan hasil pada index 4,00. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori sangat baik.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja pada pengadilan

Dari indeks 9 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Bengkulu sebesar **3,99/99,73 %**.

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TINGGI BENGKULU

NILAI INDEKS

3,99 / 99,73 %

Periode 1 Juni 2026 sampai 30 Juni 2026

1	Sangat Baik	81,26 - 100,00	3,26 - 4,00
2	Baik	62,51 - 81,25	2,51 - 3,25
3	Kurang Baik	43,76 - 62,50	1,76 - 2,50
4	Tidak Baik	25,00 - 43,75	1,00 - 1,75

Indeks 3,99 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK. Nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada angka 99,73 % atau masuk pada kategori.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Bengkulu diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Tinggi Bengkulu memiliki Indeks Kepuasan masyarakat 3,99.

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 9 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Indikator Persyaratan, mendapat indeks 3,97
2. Indikator Prosedur, mendapat indeks 3,97
3. Indikator Waktu Pelayanan, mendapat indeks 3,97
4. Indikator Biaya/Tarif, mendapat indeks 4,00
5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, mendapat indeks 4,00
6. Indikator Kompetensi Pelaksana, mendapat indeks 4,00
7. Indikator Perilaku Pelaksana, mendapat indeks 4,00
8. Indikator Sarana dan Prasarana mendapat indeks 4,00
9. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat indeks 4,00

4.2. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks kepuasan masyarakat pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Bengkulu Tahun 2026 bulan April s/d Juni 2026 tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator tertinggi yaitu Indikator Sarana dan Prasarana. Namun dari sembilan indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa 3 (tiga) indikator yang memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya yaitu:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada pengadilan ?
(Indikator Persyaratan 123/3.97)
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan Pelayanan ?
(Indikator Waktu Pelayanan 123/3.97)
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
(Indikator Prosedur 123/3.97)

Oleh karena itu guna mengurangi resiko yang berkaitan dengan indikator tersebut, diperlukan monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut terhadap 3 unsur terendah guna peningkatan indeks kepuasan masyarakat. Sebagaimana masukan yang terjaring dari responden, salah satu rekomendasi berkaitan dengan indikator tersebut yaitu meningkatkan kualitas serta arus informasi kepada pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Bengkulu.

Sementara itu rekomendasi lainnya lebih terarah kepada peningkatan kualitas pelayanan administratif.



siSUPER
 Sistem Informasi Survey Pelayanan Elektronik

V 2.0.0



Pengadilan Tinggi ...
 SISUPER OPERATOR

NAVIGASI UTAMA
[Beranda](#)
[Formula Krejcie Morgan](#)
[Survey SKM](#)
 Perhitungan Indeks
[Survey SPAK](#)
[Survey Harian](#)
[Survey Zi](#)

HASIL ANALISIS DATA SKM
 Berdasarkan kriteria standar nasional siSUPER

Preview Publikasi

Ringkasan Nilai
 Data Umum Responden
 Domisili
 Umur
 Layanan
 Nilai Unsur
 Tindak Lanjut

Excel
 PDF

Cari:

NILAI INDEKS	T1	U1	T1	U2	T1	U3	T1	U4	T1	U5	T1	U6	T1	U7	T1	U8	T1	U9	T1	TOTAL	T1
Jumlah Nilai per Unsur		123		123		123		124		124		124		124		124		124			
NRR per Unsur		3.968		3.968		3.968		4.000		4.000		4.000		4.000		4.000		4.000		35.903	
NRR Tertimbang		0.441		0.441		0.441		0.444		0.444		0.444		0.444		0.444		0.444		3.989	

3 UNSUR TERENDAH

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
 3.97

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
 3.97

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
 3.97

3 UNSUR TERTINGGI

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
 4.00

Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?
 4.00

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
 4.00