



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**PENGADILAN TINGGI GORONTALO**

**LAPORAN  
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)  
TRIWULAN IV TAHUN 2025  
(OKTOBER-DESEMBER 2025)**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN  
TRIWULAN IV TAHUN 2025  
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 04 Tahun 2023  
DI PENGADILAN TINGGI GORONTALO**



**Disahkan di Gorontalo  
Pada Hari Rabu 31 Desember 2025**


**Ketua Pengadilan Tinggi Gorontalo**

  
**Dr. YAPI, S.H., M.H.**

**Pengarah,**

  
**Enda Annatje Maukar, S.H., M.H.**

**Ketua Tim Survei**

  
**Masdin Daliuwa, SH.**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh Birokrasi merupakan salah satu perwujudan dan fungsi Aparatur Negara sebagai Abdi Masyarakat disamping sebagai Abdi Negara. Pelayanan Publik oleh Birokrasi dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat. Dengan demikian Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang digunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sesuai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Tinggi Gorontalo mengadakan survei ini. Survei ini yang berdasarkan pada Surat Dirjen BADILUM Tanggal 13 April 2016 Nomor: 520/DJU/PS.02/4/2016, Yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas dan Surat Keputusan Direktorat Jendral Badilum Nomor: 1639/DJU/SK/OT 01.1/9/2015, Tentang standar Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik.

Peraturan ini dimaksud untuk memberikan arahan dan Pedoman yang jelas dan tegas bagi Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya segenap jajaran di Pengadilan Tinggi Gorontalo.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gorontalo, 31 Desember 2025

Tim Survei

## DAFTAR ISI

<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>KUESIONER SURVEI.....</b>	<b>1</b>
1.1. Kuesiner Survei.....	1
<b>BAB II .....</b>	<b>3</b>
<b>METODOLOGI SURVEI .....</b>	<b>3</b>
2.1. Kriteria Responden.....	3
2.2. Metode Penelitian.....	3
2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	4
<b>BAB III.....</b>	<b>6</b>
<b>PENGOLAHAN SURVEI.....</b>	<b>6</b>
3.1. Analisis Hasil Survei.....	6
3.2. Evaluasi Hasil Survey.....	11
3.3. Tindak Lanjut Hasil Survei .....	12
<b>BAB IV.....</b>	<b>13</b>
<b>DATA SURVEI.....</b>	<b>13</b>
4.1. Data Responden.....	13
4.2. Data Dukung Lainnya.....	15

## **BAB I**

### **KUESIONER SURVEI**

#### **1.1. Kuisisioner Survei**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat menggunakan metode dan teknik yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Tinggi Gorontalo telah melaksanakan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Tinggi Gorontalo dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pengadilan Tinggi Gorontalo dimasa yang akan datang.

Adapun Kuesioner /Daftar Pertanyaan Terkait Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada satuan Kerja Pengadilan Tinggi Gorontalo terdiri dari:

Pertanyaan 1	:	Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada Pelayanan dengan jenis pelayanan pada Pengadilan?
Pertanyaan 2	:	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan Prosedur Pelayanan pada Pengadilan ?
Pertanyaan 3	:	Bagaimana Pendapat saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan Pelayanan?
Pertanyaan 4	:	Bagaimana Pendapat saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada Pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi?
Pertanyaan 5	:	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil yang dapat dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?
Pertanyaan 6	:	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
Pertanyaan 7	:	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan?
Pertanyaan 8	:	Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?
Pertanyaan 9	:	Bagaimana pendapat saudara tentang laman pengaduan pengguna layanan?

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **2.1. Kriteria Responden**

Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dikumpulkan dalam kegiatan ini sesuai dengan jumlah seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan pada satuan kerja Pengadilan Tinggi Gorontalo. Adapun populasi dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat yang menggunakan Layanan pada Pengadilan Tinggi Gorontalo..

Pada Periode Penelitian ini, Pengadilan tinggi Gorontalo menentukan Jumlah Sample sebanyak 41 (Empat Puluh satu) Responden yang menggunakan layanan pada Pengadilan Tinggi Gorontalo.

#### **2.2. Metode Penelitian**

untuk penelitian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan Metode Deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai Variabel Mandiri, Baik satu variable ataupun lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel 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.

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

- Penetapan pelaksanaan

Dilaksanakan sendiri, survey dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimiliki.

- Penyiapan bahan

- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan data.

- Penyusunan Jadwal.

### 2.3. Metode Pengolahan data Analisis

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi oleh penerima secara layanan melalui aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER Direktorat Jendral Badan Peradilan UMUM Mahkamah Agung RI). Pengumpulan data dilaksanakan pada Rentang Waktu dari tanggal 01 Oktober sampai 31 Desember Tahun 2025, selanjutnya data diolah by System melalui Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI).

Kegiatan Pengumpulan data Kuesioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diawasi oleh Ketua Survei Pelanggan Yaitu Bapak Masdin Daliuwa,SH (Panmud Hukum Pengadilan Tinggi Gorontalo) Ketua survei akan mengecek kerja petugas pelaksana dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Gorontalo.

Adapun Proses Pelaksanaan Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

- Responden yang telah selesai menerima layanan pada Pengadilan Tinggi Gorontalo diarahkan untuk mengisi survei secara elektronik melalui Aplikasi SISUPER BADILUM yang terletak di area PTSP Pengadilan Tinggi Gorontalo dengan alamat: [http://bit.ly/survey\\_ptgto](http://bit.ly/survey_ptgto)
- Isian data terhadap 9 (sembilan) unsur pertanyaan yang telah ditetapkan didalam elektronik kuesioner (e-survey).
- Hasil dari pengisian kuesioner yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUPER BADILUM Kemudian dianalisa by Sistem melalui aplikasi SISUPER Badan Peradilan umum Mahkamah Agung RI.
- Data Pendapat Responden yang terisi dalam kuesioner online kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.
- Variabel pada pengukuran ini didasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas yang terdiri dari 9 ruang lingkup yang meliputi:

Setelah data terkumpul pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dalam 9 item, dengan 4 opsi jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai 4.

Adapun Ruang lingkup Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Gorontalo adalah sebagaimana table 1 dibawah ini:

**Tabel 1**  
**Ruang Lingkup Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

NO	RUANG LINGKUP
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

**Table 2**  
**Mutu Pelayanan**

NO	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A(Sangat Baik)	88,31-100,00	3,5323-4,00
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

## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

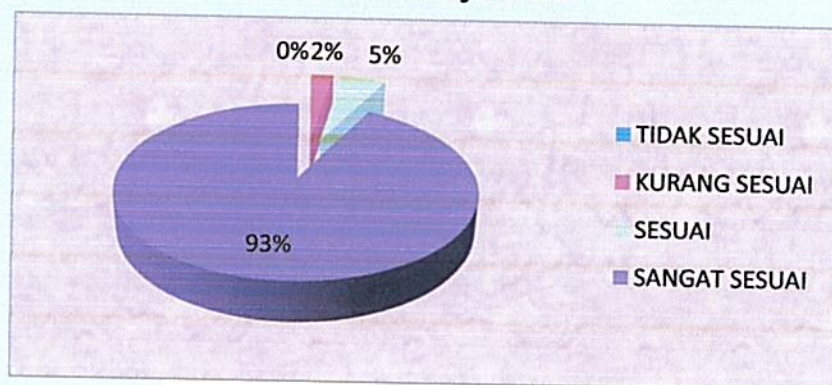
#### 3.1. Analisis Hasil Survey

##### 3.1.1. Indikator Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,90 (Tiga Koma Sembilan tiga)** dan berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

Grafik.1

Unsur Persyaratan

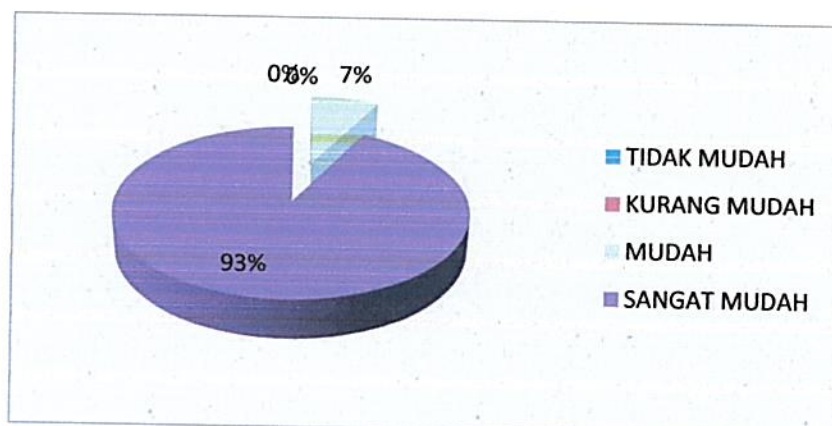


##### 3.1.2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah sebesar **3,93 (Tiga Koma Sembilan tiga)** dan berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

Grafik 2

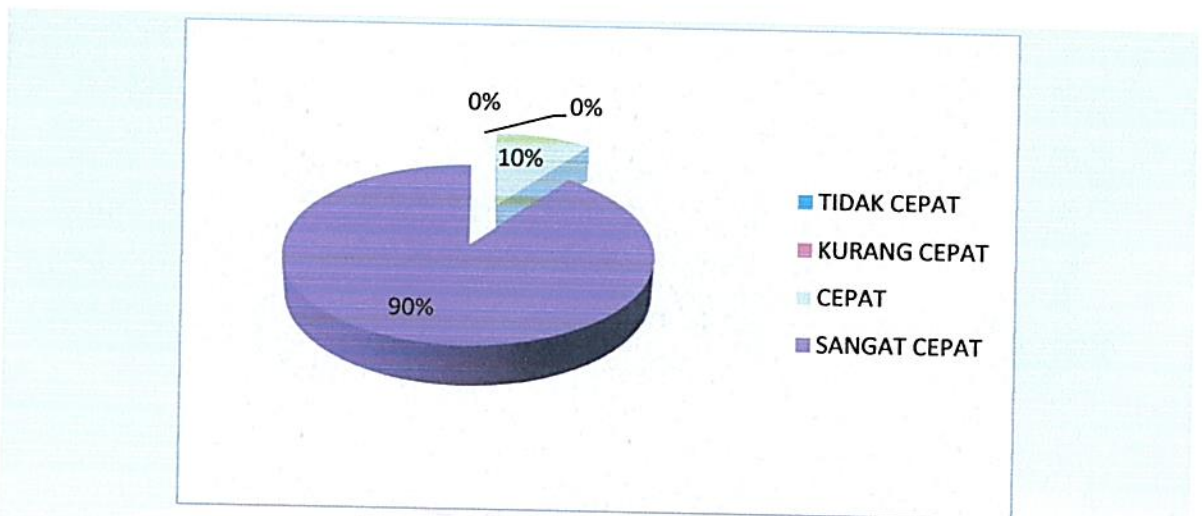
Data Responden Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur



### 3.1.3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor **3,90 (Tiga Koma Sembilan tiga)** dan berada pada kategori “ **Sangat Baik**”.

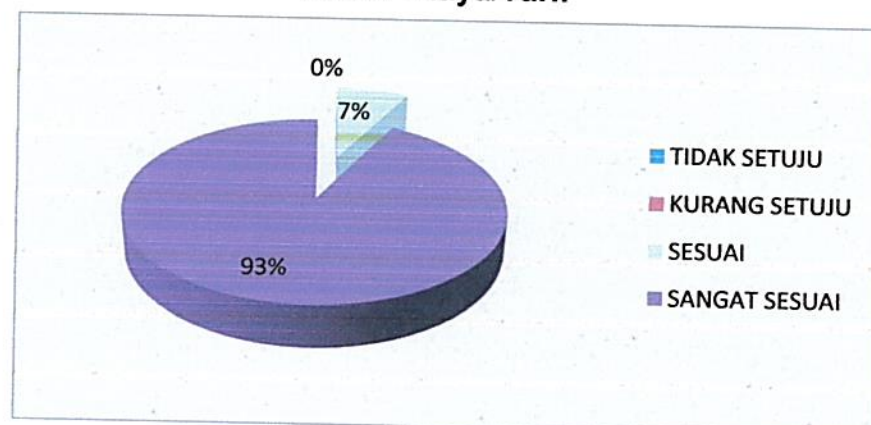
**Grafik 3**  
**Unsur Waktu Pelayanan**



### 3.1.4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah biaya yang menyangkut administrasi yang dipungut berdasarkan aturan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor **3,93 (Tiga Koma Sembilan tiga)** dan berada pada kategori “ **Sangat Baik**”.

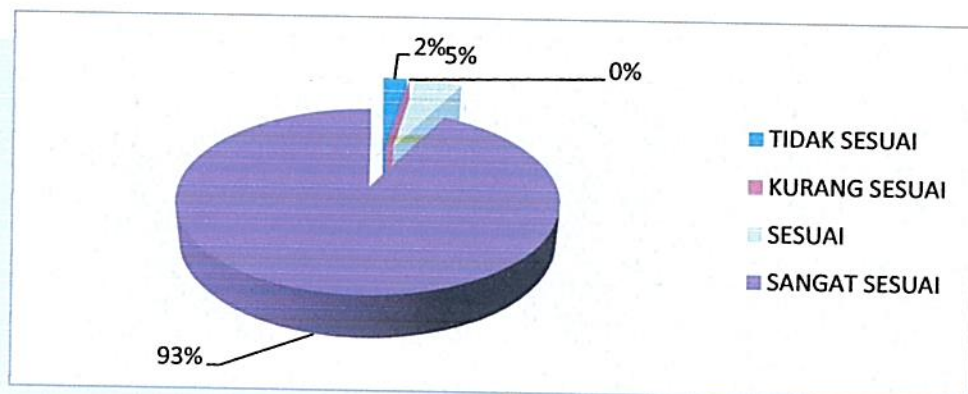
**Grafik 4**  
**Data Responden**  
**Unsur Biaya/Tarif**



### 3.1.5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor **3,88 (tiga koma delapan-delapan)** dan berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

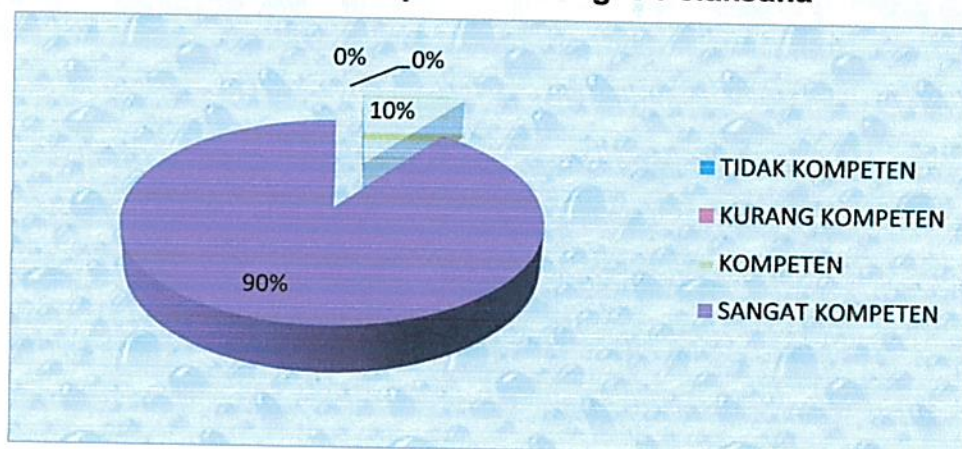
**Grafik 5**  
**Data Responden**  
**Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**



### 3.1.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor **3,90 (Tiga Koma Sembilan tiga)** dan berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

**Grafik 6**  
**Data Responden**  
**Unsur Kompetensi Petugas Pelaksana**

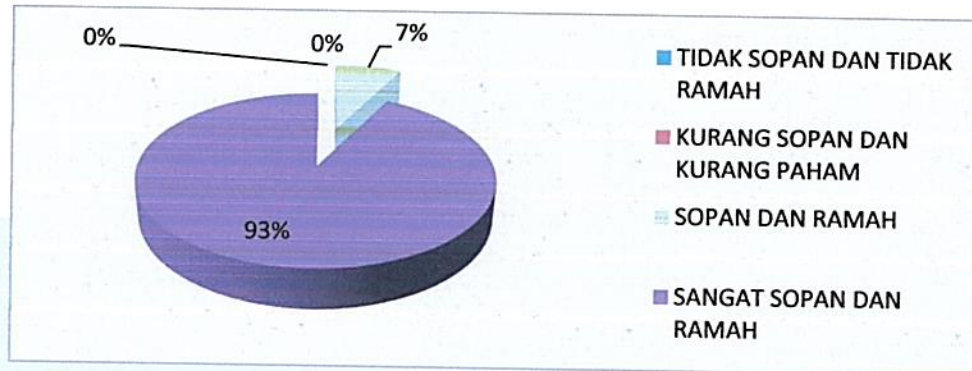


### 3.1.7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,93 (Tiga Koma Sembilan tiga)** dan berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

**Grafik 7**

**Unsur Perilaku Petugas Pelaksana**

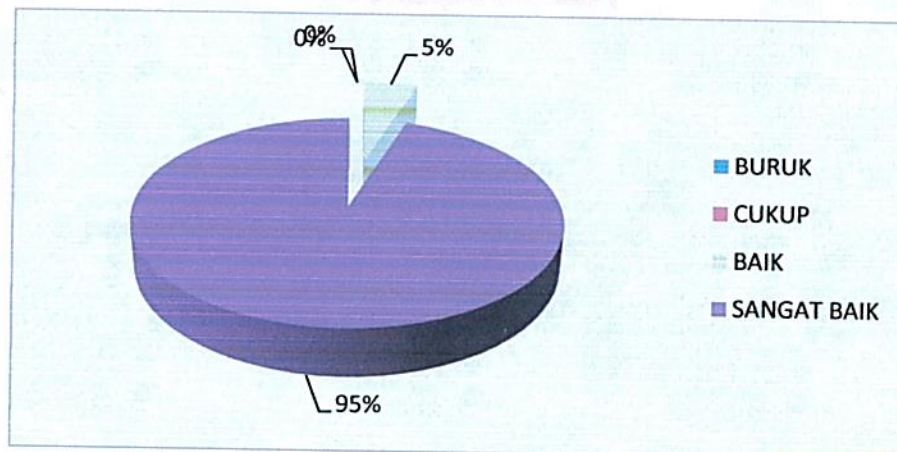


### 3.1.8. Sarana dan prasarana

Sarana dan Prasarana untuk menunjang dalam pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor **3,95 (Tiga Koma Sembilan lima)** dan berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

**Grafik 8**

**Data Responden  
Unsur Sarana dan Prasarana**



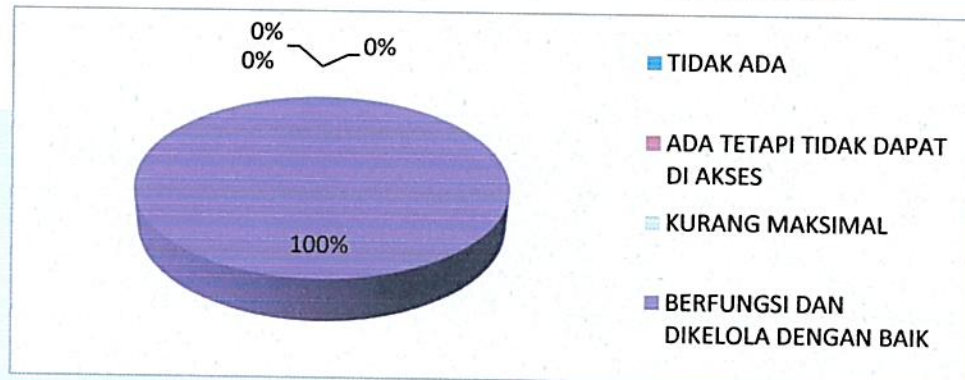
### 3.1.9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor **4,00** (empat koma nol nol) dan berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

**Grafik 9**

**Data Responden**

**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**



1. Dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 9 (Sembilan) Indikator tersebut diatas, maka diperoleh indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) satuan kerja Pengadilan Tinggi Gorontalo Bulan Oktober – Desember tahun 2025 Adalah **3,92 (Tiga Koma Sembilan dua)** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

**Tabel 3**

Rata-Rata Skor dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Persepsi Kepuasan Masyarakat Di Pengadilan Tinggi Gorontalo.

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,90
U2	Prosedur Pelayanan	3,93
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,90
U4	Biaya/Tarif	3,93
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,88
U6	Kom petensi Petugas dalam Pelayanan	3,90
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,93
U8	sarana dan Prasarana	3,95
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00

### 3.2 Evaluasi Hasil Survey

Dari data pada table 3 diatas dapat kita lihat bahwa terdapat 3 (tiga) indikator penilai survey Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Tinggi Gorontalo dengan nilai terendah yaitu Kesesuaian Produk Pelayanan, Kompetensi Petugas Pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan.

Setelah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap 3 (tiga) Unsur terendah tersebut diatas maka ditemukan beberapa penyebab hasil indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan tinggi Gorontalo periode Oktober, November sampai Desember Tahun 2025 yaitu sebagai berikut:

1. Kesesuaian Pelayanan ;

Untuk indikator ini sudah berada pada kategori sangat baik, setiap Pelayanan yang diberikan oleh Petugas telah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Gorontalo.

2. Kesesuaian Persyaratan.

Untuk indikator ini sudah berada pada kategori sangat baik, evaluasi terhadap pengguna layanan yang masih mengalami Kesulitan dalam layanan Informasi Pengadilan Tinggi Gorontalo telah menyediakan layanan informasi melalui berbagai Media, Website, Brosur, Whats app, serta layar informasi yang tersedia diruang tunggu PTSP serta informasi melalui Petugas Pelayanan yang siap memberikan pelayanan secara Komunikatif dan ramah, sehingga dengan adanya evaluasi ini akan lebih meningkatkan kualitas Pelayanan yang lebih baik lagi.

3. Kecepatan Waktu Pelayanan.

- Untuk indikator ini sudah berada pada kategori sangat baik, Pengadilan Tinggi Gorontalo telah berkomitmen untuk meningkatkan tranfaransi dan kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat, sebagai wujud nyata dari komitmen tersebut informasi dan ketepatan Waktu Pelayanan telah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP pada Pengadilan Tinggi Gorontalo.

### 3.3. Tindak Lanjut Hasil Survey

Adapun tindak lanjut Hasil terhadap hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3 (tiga) nilai terendah adalah sebagai berikut:

1. Pejabat Pengelola dan Penanggung Jawab PTSP memberikan Pembinaan terhadap para Petugas layanan agar senantiasa memberikan layanan sesuai dengan Prosedur yang berlaku tanpa memandang suku, agama, maupun Faktor kekerabatan/kekeluargaan antara Petugas layanan dengan Pengguna Layanan.

2. Pejabat Pengelola dan Penanggung Jawab PTSP meningkatkan Pengawasan terhadap penerapan Nomor antrian layanan sesuai dengan nomor antrian kedatangan sesuai dengan nomor antrian yang telah disediakan di ruang PTSP sehingga Penerima layanan tidak merasa di curangi dalam menerima layanan.
3. Pimpinan dan Pejabat Pengelola dan Penanggung Jawab PTSP selalu memberikan arahan melalui Briping atau pun rapat dinas guna mengingatkan kepada petugas pemberi layanan untuk menjunjung tinggi nilai integritas dalam memberi layanan serta menolak setiap pemberian imbalan dalam bentuk apapun dalam pemberian layanan kepada penerima layanan.



## BAB V

### DATA SURVEI

#### 4.1. Data Responden

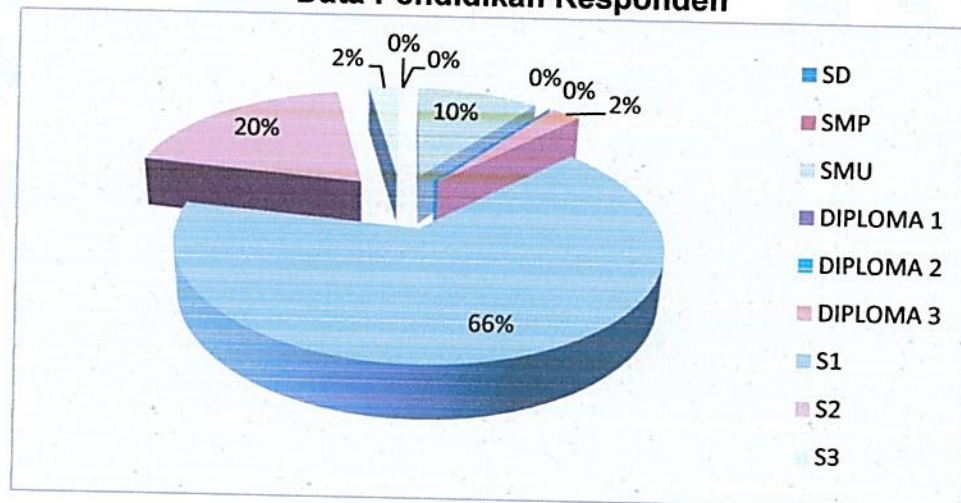
##### 4.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pendidikan terakhir di bawah, mayoritas adalah S1 dengan jumlah 27 responden.

**Tabel 4**  
**Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan**

PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMU	4	10%
DIPLOMA 1	0	0%
DIPLOMA 2	0	0%
DIPLOMA 3	1	2%
S1	27	66%
S2	8	20%
S3	1	2%
TOTAL	41	100%

**Grafik 10**  
**Data Pendidikan Responden**



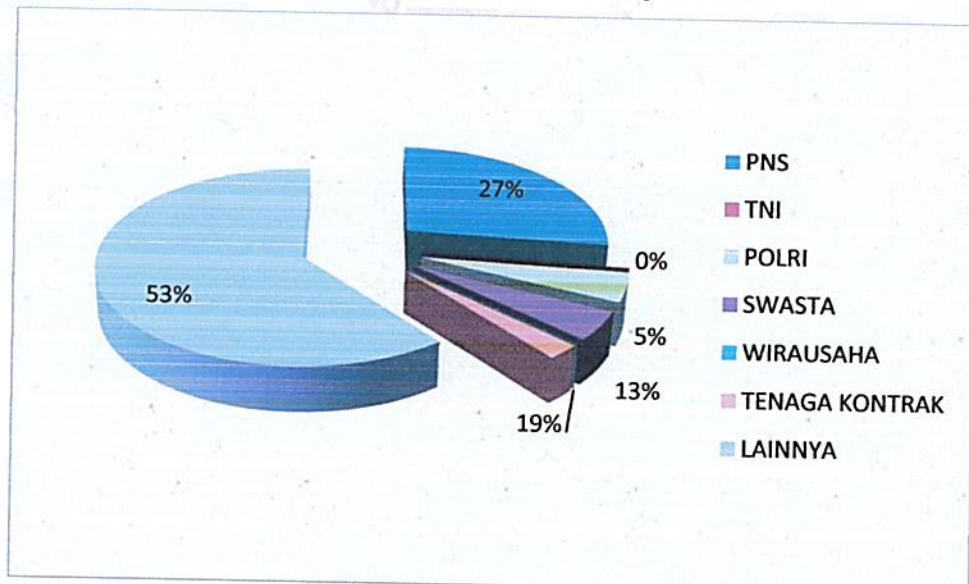
#### 4.1.2. Pekerjaan Responden

Berdasarkan table responden menurut karakteristik pekerjaan utama diatas, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama sebagai Lainnya dengan jumlah 25 responden.

**Tabel 5**  
**Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	11	27%
TNI	0	0%
POLRI	2	5%
SWASTA	2	5%
WIRAUSAHA	0	0%
TENAGA KONTRAK	1	2%
LAINNYA	25	61%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

**Grafik 11**  
**Data Pekerjaan Utama Responden**



#### 4.1.3. Jenis Kelamin Responden

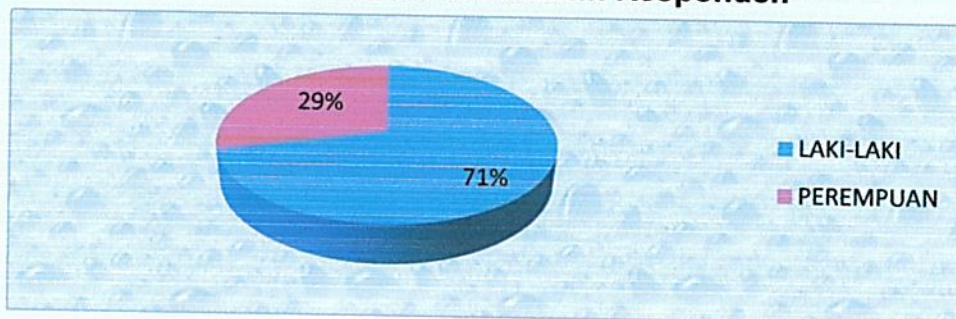
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin jumlah laki-laki 29 orang, dan perempuan 12 orang.

**Tabel 6**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
LAKI-LAKI	29	71%
PEREMPUAN	12	29%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

**Grafik 12**

**Data Jenis Kelamin Responden**



#### 4.2. Data Dukung Lainnya


##### 4.2.1. Indeks Total

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsor
<b>SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</b> <b>PENGADILAN TINGGI GORONTALO</b> <b>NILAI INDEKS</b> <b>3,92 / 98,10 %</b> Periode 1 Oktober 2025 sampai 31 Desember 2025					
JUMLAH		41 RESPONDEN			
JENIS KELAMIN		LAKI-LAKI: 29 ORANG PEREMPUAN: 12 ORANG			
PENDIDIKAN		Tidak / Belum Sekolah: 0 ORG SD: 0 ORG SMP: 0 ORG SMA/SMK: 4 ORG Diploma 1: 0 ORG Diploma 2: 0 ORG Diploma 3: 1 ORG S1: 21 ORG S2: 8 ORG S3: 1 ORG			
PEKERJAAN		PNS: 11 ORG TNI: 0 ORG POLRI: 2 ORG LAINNYA: 28 ORG SWASTA: 2 ORG WIRASWAHA: 0 ORG TENAGA KONTRAK: 1 ORG			

##### 4.2.2. Data Domisili Responden

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsor
Daerah Domisili					
					Jumlah (Orang)
1	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				1
2	SULAWESI UTARA				1
3	GORONTALO				39

#### 4.2.3. Data Umur Responden

MULAI BLOK & DETIL RESPONDEN				
<div>  <a href="#">Preview Publikasi</a> </div>				
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan
		Nilai Per Umur		
Deskripsi	Jumlah ( Orang )			% ( Persen )
18 - 28 Th	9			21.95
29 - 39 Th	20			48.78
40 - 49 Th	10			24.39
50 - 59 Th	2			4.88
60 - 69 Th	0			0.00
Total	41			

#### 4.2.4. Data Layanan

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsus
				Layanan	
					Jumlah ( Orang )
1				Layanan Hukum / Informasi	21
2				Layanan Administrasi Umum	15
3				Layanan e-Court	4

#### 4.2.5. Nilai Perunsur

[illegible]

#### 4.2.6. Tiga Unsur Terendah

JAWABAN NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi
No	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dan pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	159
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	160
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	160

#### 4.2.7. Tiga Unsur Tertinggi

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi
No	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang jaminan pengaduan pengguna pelayanan ?	104
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	102
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	101

#### 4.2.8. Data Umum Responden

1	Fiya Chritan Polapa SH R-064539-KM-F0317DCP10 No HP: 081241597741	GORONTALO	37 Tahun Perempuan	S1 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
2	Mohamad Reza Bantulu R-064539-KM-QC541A489C No HP: 08533088928	GORONTALO	26 Tahun Laki-laki	SMU LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
3	Erlison Oti R-064539-KM-D781EDCFB9 No HP: 083325012495	SULAWESI UTARA	32 Tahun Laki-laki	SMU LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
4	Chandra Gusani R-064539-KM-32200F2A18 No HP: 87820177147	GORONTALO	25 Tahun Laki-laki	S1 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Desember 2025
5	Mohamad Ruslan Rahman R-064539-KM-4A823F7EAF No HP: 82295897971	GORONTALO	27 Tahun Laki-laki	S1 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Desember 2025
6	Husnul R-064539-KM-28FAF14D69 No HP: 8229306311	GORONTALO	27 Tahun Perempuan	S2 LANZYA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3 Desember 2025
7	MUHAMMAD FADLY THAIB R-064539-KM-71808946EF No HP: 8234922330	GORONTALO	30 Tahun Laki-laki	S1 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Desember 2025
8	Alexander B.T R-064539-KM-3A82C61C82 No HP: 81317563309	GORONTALO	30 Tahun Laki-laki	S1 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Desember 2025
9	Bacharudin Ara Setiawan Sumba R-064539-KM-F5A51AT8E1 No HP: 82325684355	GORONTALO	27 Tahun Laki-laki	S2 SYASTA	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 Desember 2025
10	Albanul R-064539-KM-07D00A97CE No HP: 81282222193	GORONTALO	27 Tahun Laki-laki	S1 LANZYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 Desember 2025
11	Sgt Buludawa R-064539-KM-815FEFEC08E No HP: 85338329030	GORONTALO	32 Tahun Laki-laki	S1 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Desember 2025
12	Rani Pini R-064539-KM-F32EE81D61 No HP: 82187796024	GORONTALO	40 Tahun Laki-laki	S2 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Desember 2025
13	Dr Alvan Maro, S Pd I, SH, M Pd I R-064539-KM-4A8A443FF3 No HP: 81366580468	GORONTALO	38 Tahun Laki-laki	S3 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Desember 2025
14	Awaludin Habbie R-064539-KM-4F32503828 No HP: 082136524008	GORONTALO	28 Tahun Laki-laki	S2 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Desember 2025
15	Muslim Brekat SH, MH R-064539-KM-82D7F01DCA No HP: 08124491502	GORONTALO	54 Tahun Laki-laki	S2 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Desember 2025
16	Rustam Yusuf R-064539-KM-5F541E7E84 No HP: 82290143631	GORONTALO	40 Tahun Laki-laki	S1 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Desember 2025
17	Roy Pomdale R-064539-KM-ETCE18D4D9 No HP: 82291894844	GORONTALO	40 Tahun Laki-laki	S1 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Desember 2025
18	Fahricard Dewa Yustio Diko R-064539-KM-3A82C61FC8 No HP: 082158878751	GORONTALO	30 Tahun Laki-laki	S1 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Desember 2025
19	Hendy R-064539-KM-188EE8D4727 No HP: 081330400794	GORONTALO	41 Tahun Laki-laki	S2 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 November 2025
20	Amin Nur R-064539-KM-005AF2EA09 No HP: 82344228008	GORONTALO	31 Tahun Laki-laki	S1 LANZYA	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	20 November 2025
21	Nurlena Husan R-064539-KM-AED3B8ED1F No HP: 811436228	GORONTALO	42 Tahun Perempuan	S1 PNJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 November 2025
22	Vatrin M. Hulusan R-064539-KM-F30F1C9C2D No HP: 82219529308	GORONTALO	41 Tahun Perempuan	S1 PNJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 November 2025
23	Perti Lestari R-064539-KM-5B4843A290 No HP: 08542820559	GORONTALO	35 Tahun Perempuan	S1 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 November 2025
24	Muhammad Fady Fianto R-064539-KM-6A4ACFAE258 No HP: 8587044488	GORONTALO	30 Tahun Laki-laki	S1 PNJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 November 2025
25	Dewi Kumari Pangoro R-064539-KM-3A2D243847 No HP: 081243489717	GORONTALO	38 Tahun Perempuan	Diploma 3 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 November 2025
26	Rafika Moka R-064539-KM-E5485E50CE No HP: 85397320628	GORONTALO	38 Tahun Perempuan	S1 TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 November 2025
27	Poly Hendryanto Modinggu R-064539-KM-187E548672 No HP: 082163184602	GORONTALO	38 Tahun Laki-laki	S2 PNJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 November 2025
28	Fachry A. Omer R-064539-KM-E2EB3FF610 No HP: 085338836007	GORONTALO	43 Tahun Laki-laki	S1 POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 November 2025
29	Daisy Chritan Kaleo R-064539-KM-C8385AB2E No HP: 081226271958	GORONTALO	29 Tahun Perempuan	S1 PNJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Oktober 2025
30	M Taufik Lasana R-064539-KM-7575CFA61C No HP: 81776302897	GORONTALO	34 Tahun Laki-laki	S1 LANZYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Oktober 2025

31	Ruti Alvinia Maimun Yusup R:064533-UM-23A261709C No HP: 82203731685	GORONTALO	20 Tahun Perempuan	S1 PNJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Oktober 2025
32	Nur Rahma Haida R:064533-UM-05AFF75A0C No HP: 82243260838	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	30 Tahun Perempuan	S2 PNJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Oktober 2025
33	Mohamad Aloy Dyafer S. H R:064533-UM-02E0C40C48 No HP: 82345450014	GORONTALO	28 Tahun Laki-laki	S1 POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Oktober 2025
34	Andi Adlin R:064533-UM-05A0C0DA8B3 No HP: 82344555531	GORONTALO	30 Tahun Laki-laki	S1 PNJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Oktober 2025
35	Mohammad Taufik Lasena R:064533-UM-8386C044C No HP: 81773003307	GORONTALO	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Oktober 2025
36	Hamid Henggen R:064533-UM-05C070FCE28 No HP: 802161849239	GORONTALO	30 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Oktober 2025
37	Anonim R:064533-UM-4D48B0C4C1F No HP: 08838897012	GORONTALO	40 Tahun Laki-laki	SMU SIVASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Oktober 2025
38	Zhehin Busura R:064533-UM-5F50713DFC8 No HP: 081355057938	GORONTALO	27 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Oktober 2025
39	Titi Kristiani Margono R:064533-UM-ATDC77743A No HP: 081243456566	GORONTALO	50 Tahun Perempuan	S1 PNJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Oktober 2025
40	Randa Fabiana Nurhamdin R:064533-UM-5A438A11F9E7 No HP: 08114333802	GORONTALO	44 Tahun Laki-laki	S1 PNJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Oktober 2025
41	Ivan Dama Syamraja R:064533-UM-05F80FCE27 No HP: 082345401830	GORONTALO	20 Tahun Laki-laki	S1 PNJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Oktober 2025

Showing 41 to 41 of 41 entries

Previous 1 2 3 4 5 14/1