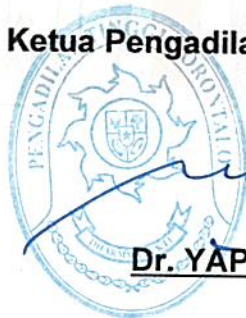


**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
TRIWULAN II TAHUN 2025
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023
DI PENGADILAN TINGGI GORONTALO**



**Disahkan di Gorontalo
Pada Hari Selasa 01 Juli 2025**

Ketua Pengadilan Tinggi Gorontalo



Dr. YAPI..S.H..M.H.

Pengarah,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Enda Annatje Maukar'.

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

Ketua Tim Survei

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Masdin Daliuwa'.

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 didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan Saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga Laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Tinggi Gorontalo.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gorontalo, 01 Juli 2025

Tim Survei

DAFTAR ISI

BAB I	1
KUESIONER SURVEI	1
1.1. Kuesiner Survei.....	1
BAB II	3
METODOLOGI SURVEI	3
2.1. Kriteria Responden.....	3
2.2. Metode Penelitian.....	3
2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	4
BAB iii	6
PENGOLAHAN SURVEI	6
3.1. Analisis Hasil Survei.....	6
3.2. Evaluasi Hasil Survey.....	11
3.3. Tindak Lanjut Hasil Survei	12
BAB IV	13
DATA SURVEI	13
4.1. Data Responden.....	13
4.2. Data Dukung Lainnya.....	16

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 ASN serta masyarakat yang menggunakan Layanan pada Pengadilan Tinggi Gorontalo..

Pada Periode Penelitian ini, Pengadilan tinggi Gorontalo menentukan Jumlah Sample sebanyak 32 (Tiga Puluh dua) 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 April sampai 30 Juni 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
- 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 pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 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

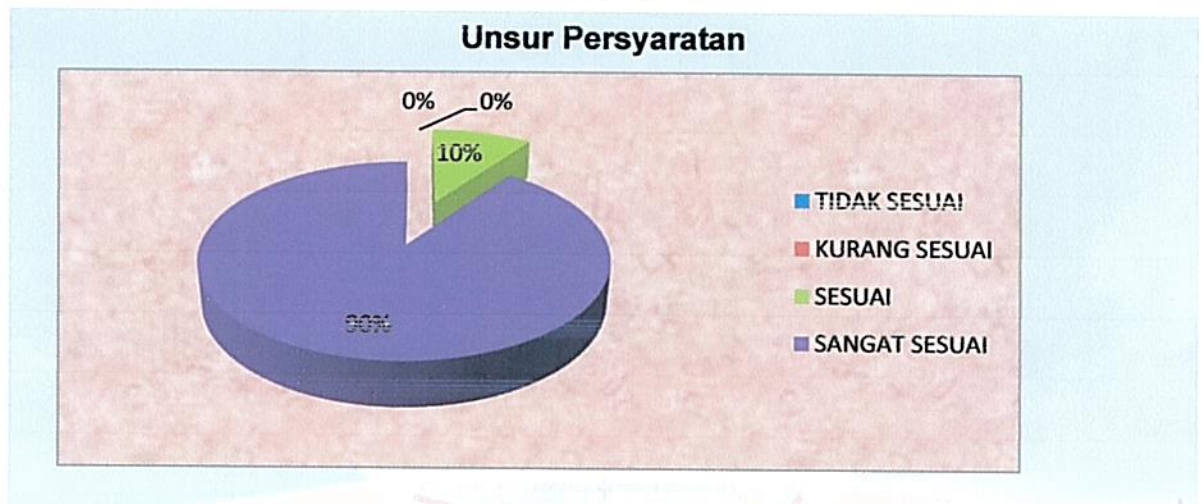
BAB III PENGOLAHAN SURVEI

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 puluh)** dan berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

Grafik.1

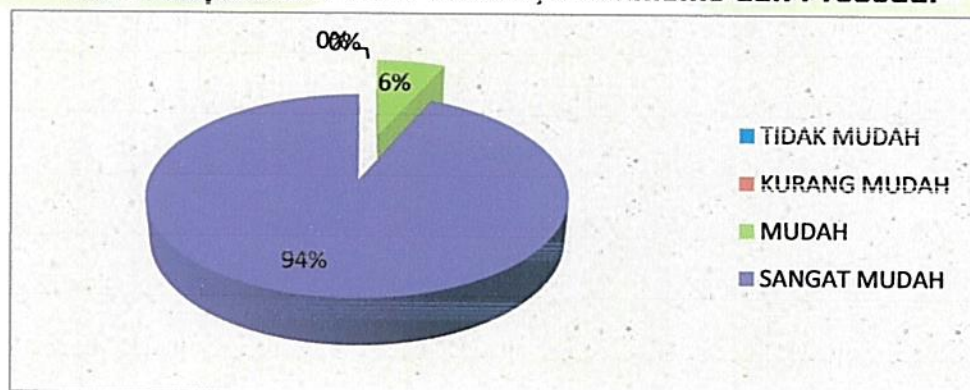


3.1.2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah sebesar **3,94 (tiga koma sembilan empat)** dan berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

Grafik 2

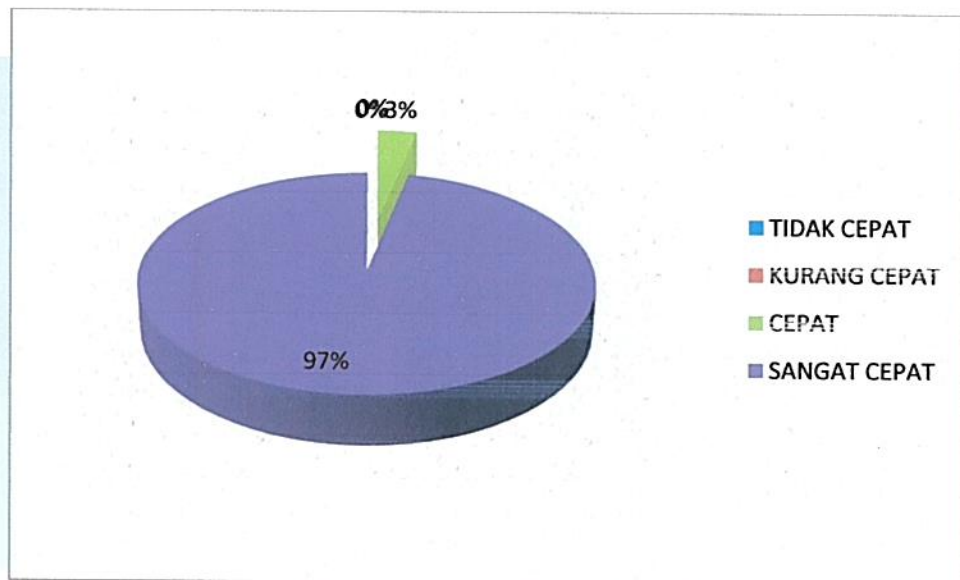
Data Responden Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur



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 **3,97** (tiga koma Sembilan tujuh) dan berada pada kategori “ **Sangat Baik**”.

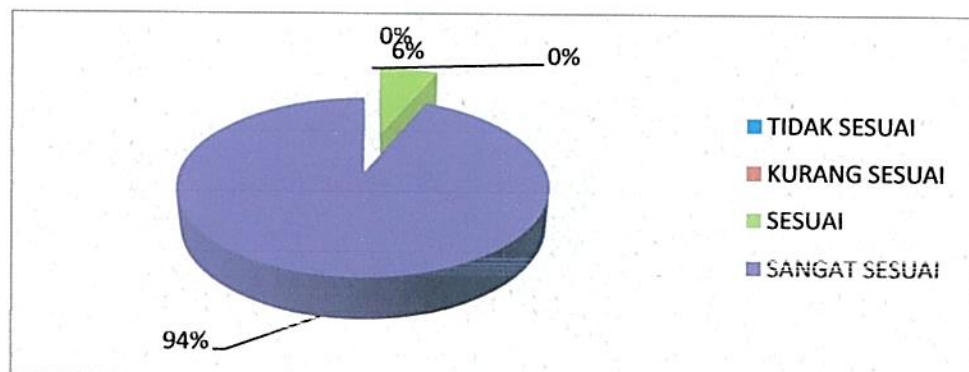
Grafik 3
Unsur Waktu Pelayanan



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 **3,94** (tiga koma Sembilan puluh empat) dan berada pada kategori “ **Sangat Baik**”.

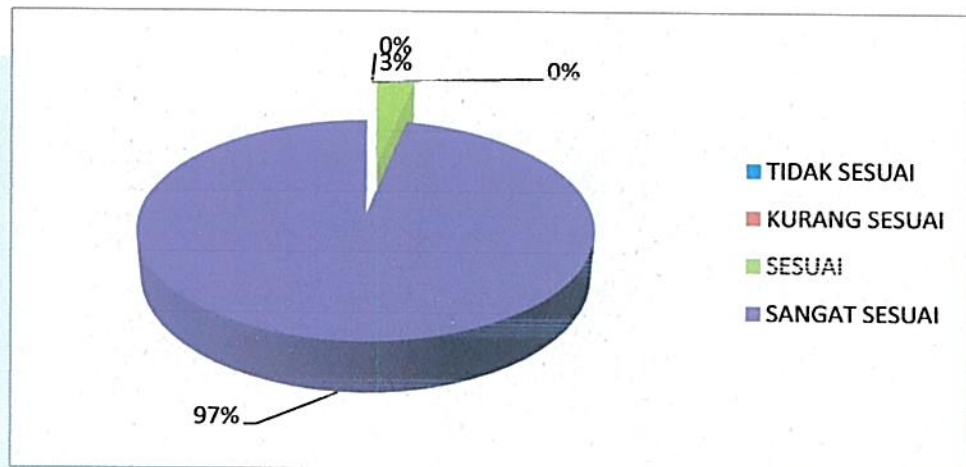
Grafik 4
Data Responden
Unsur Biaya/Tarif



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 **3,97** (tiga koma Sembilan puluh tujuh) dan berada pada kategori “Sangat Baik”.

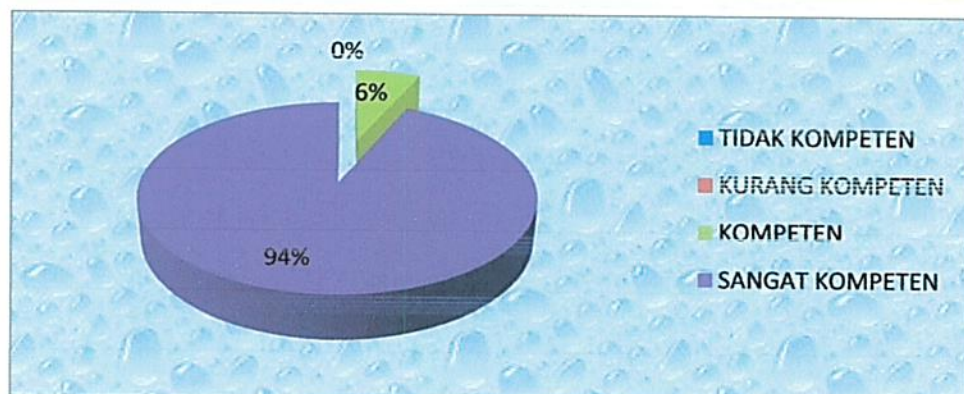
Grafik 5
Data Responden
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



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 **3,94** (tiga koma Sembilan empat) dan berada pada kategori “Sangat Baik”.

Grafik 6
Data Responden
Unsur Kompetensi Petugas Pelaksana

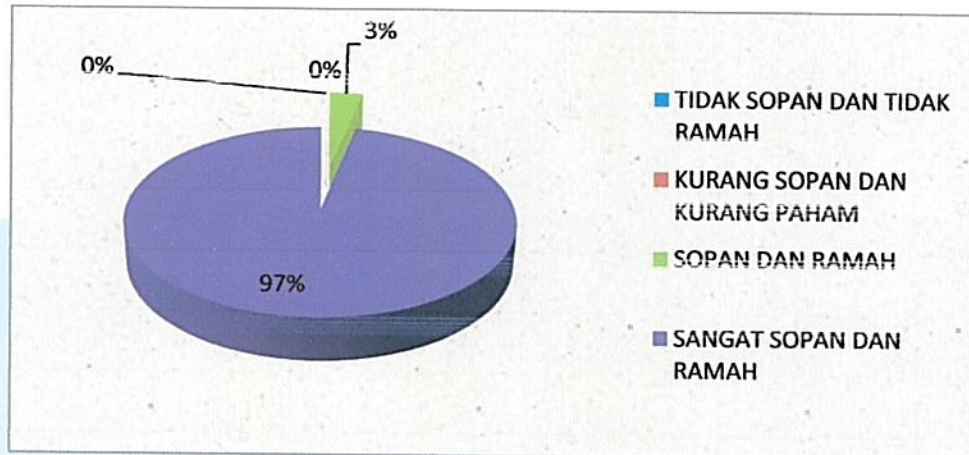


3.1.7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 (Tiga koma Sembilan tujuh) dan berada pada kategori “ Sangat Baik”.

Grafik 7

Unsur Perilaku Petugas Pelaksana



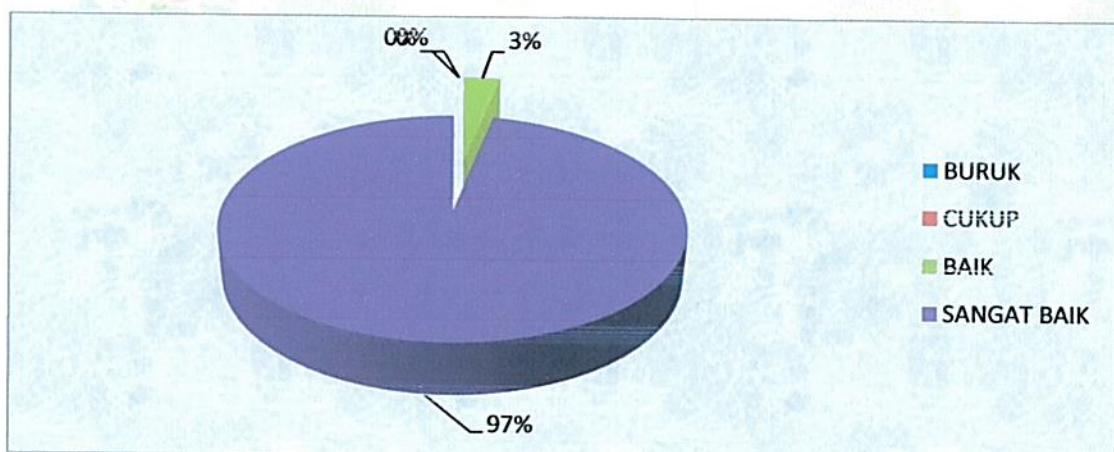
3.1.8. Sarana dan prasarana

Sarana dan Prasarana untuk menunjang dalam pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 3,97 (tiga koma Sembilan Tujuh) dan berada pada kategori “ Sangat Baik”.

Grafik 8

Data Responden

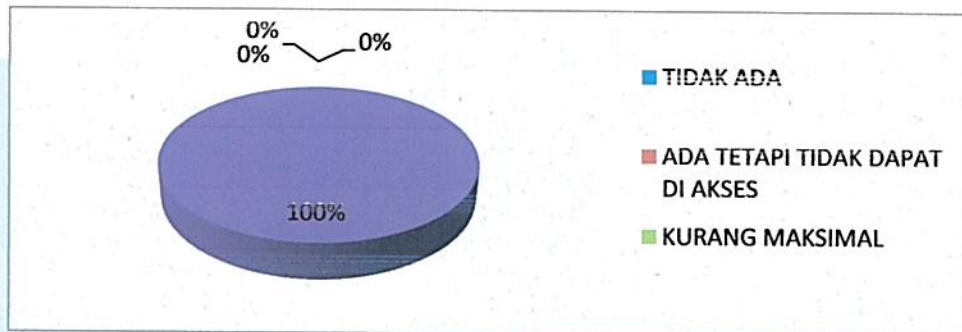
Unsur Sarana dan Prasarana



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 Triwulan I tahun 2025 Adalah 3,95 (Tiga Koma Sembilan lima) jika konversi menjadi 98,84 (Sembilan delapan koma delapan empat) 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	3,94
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,97
U4	Biaya/Tarif	3,94
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,97
U6	Kom petensi Petugas dalam Pelayanan	3,94
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,97
U8	sarana dan Prasarana	3,97
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 April, Mei sampai Juni Tahun 2025 yaitu sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan ;

Untuk indikator ini sudah berada pada kategori sangat baik, setiap persyaratan Pelayanan yang ada pada Layanan Pengadilan Tinggi Gorontalo telah disesuaikan, dengan Standar Operasional Pelayanan yang ada.

2. Kesesuaian Prosedurf.

Untuk indikator ini sudah berada pada kategori sangat baik, dan telah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).

3. Kesesuaian Biaya Tarif.

Untuk indikator ini sudah berada pada kategori sangat baik, dan telah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).

2.3. 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

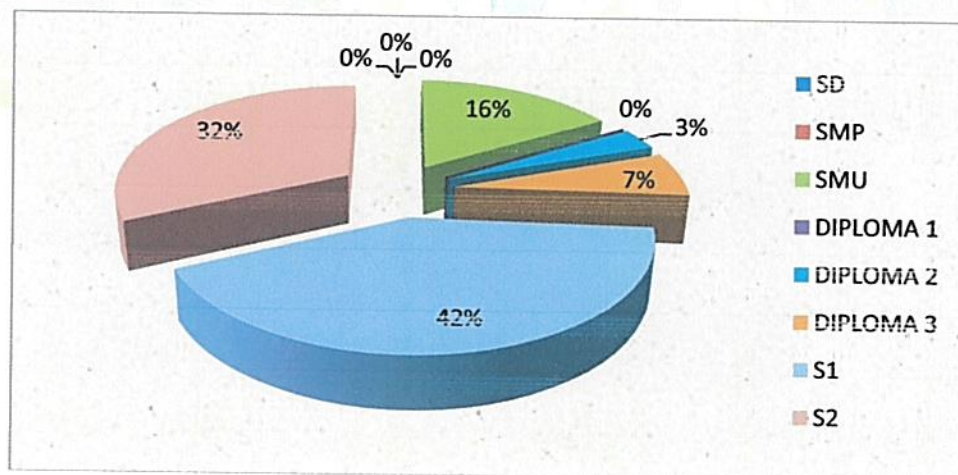
4.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pendidikan terakhir di bawah, mayoritas adalah S1 dengan jumlah 13 responden.

Tabel 4
Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan

PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMU	5	16%
DIPLOMA 1	0	0%
DIPLOMA 2	1	3%
DIPLOMA 3	2	6%
S1	13	42%
S2	10	32%
S3	0	0%
TOTAL	31	100%

Grafik 10
Data Pendidikan Responden



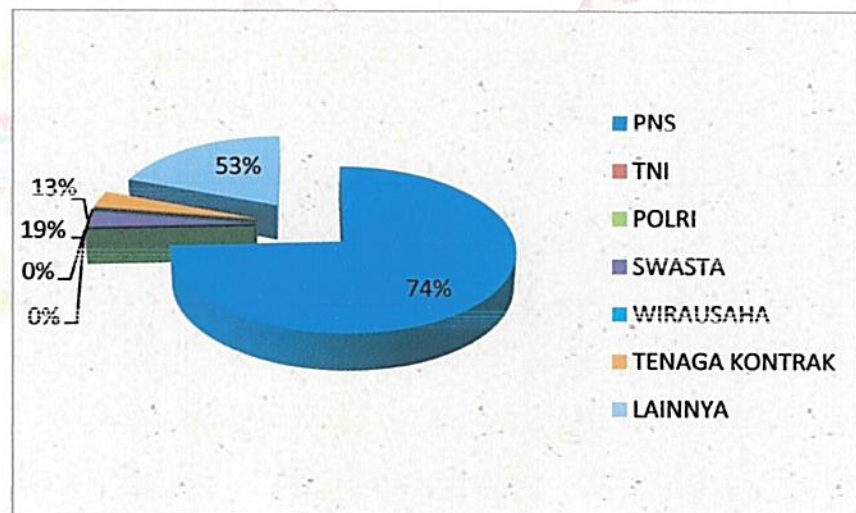
4.1.2. Pekerjaan Responden

Berdasarkan table responden menurut karakteristik pekerjaan utama diatas, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama sebagai PNS dengan jumlah 23 responden.

Tabel 5
Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	23	74%
TNI	0	0%
POLRI	0	0%
SWASTA	1	3%
WIRUSAHA	0	0%
TENAGA KONTRAK	1	3%
LAINNYA	6	19%
TOTAL	31	100%

Grafik 11
Data Pekerjaan Utama Responden



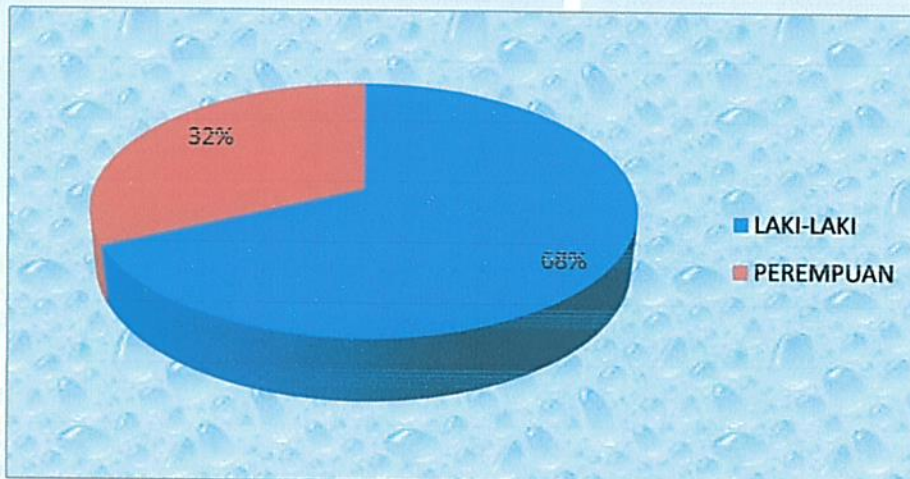
4.1.3. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin jumlah laki-laki 23 orang, dan perempuan 9 orang.

Tabel 6
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
LAKI-LAKI	21	68%
PEREMPUAN	10	32%
TOTAL	31	100%

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 Umur
	SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TINGGI GORONTALO NILAI INDEKS 3,95 / 98,84 % Periode 1 April 2025 sampai 30 Juni 2025				
	JUMLAH	31 RESPONDEN			
	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 21 ORANG PEREMPUAN : 10 ORANG			
	PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG SD : 0 ORG SMP : 0 ORG SMU : 5 ORG Diploma 1 : 0 ORG Diploma 2 : 1 ORG Diploma 3 : 2 ORG S1 : 13 ORG S2 : 10 ORG S3 : 0 ORG			
	PEKERJAAN	PNS : 23 ORG TNI : 0 ORG POLRI : 0 ORG LAINNYA : 8 ORG SWASTA : 1 ORG WIRUSAHA : 0 ORG TENAGA KONTRAK : 1 ORG			

4.2.2. Data Domisili Responden

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN	
Preview Publikasi	
Indeks Total	Data Umum Responden
Data Domisili Responden	
Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1 GORONTALO	31

4.2.3. Data Umur Responden

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN		
Preview Publikasi		
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden
Data Umur Responden		
Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	5	16.13
29 - 39 Th	10	32.26
40 - 49 Th	9	29.03
50 - 59 Th	6	19.35
60 - 69 Th	1	3.23
Total	31	

4.2.4. Data Layanan

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Layanan					Jumlah (Orang)
1	Layanan Pidana				4
2	Layanan Perdata				2
3	Layanan Hukum / Informasi				6
4	Layanan Administrasi Umum				18
5	Layanan e-Court				1

4.2.5. Nilai Perunsur

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN											
Preview Publikasi											
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur						
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan	
Jumlah	121	122	123	122	123	122	123	123	124		
NRR Per PL	3.903	3.925	3.968	3.925	3.968	3.925	3.968	3.968	4.000	35.581	
NRR Terimbang	0.434	0.437	0.441	0.437	0.441	0.437	0.441	0.441	0.444	3.953	
IKM Unit Pelayanan										98.84	

4.2.6. Tiga Unsur Terendah

3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	121
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	122
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	122

4.2.7. Tiga Unsur Tertinggi

3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengadilan pengguna pelayanan ?	124
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	123
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dan pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	123

4.2.8. Data Umum Responden

1	Meliza Herman R-064539-IKM-160E4DC0D6 No. HP : 8508557167	GORONTALO	28 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juni 2025
2	Nevita M.DD. Rapi.S.H R-064539-IKM-CA39CEA6C8B No. HP : 82184389225	GORONTALO	41 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juni 2025
3	Junta R. Taha R-064539-IKM-E51B64D239 No. HP : 82292957444	GORONTALO	40 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Mei 2025
4	Amran R-064539-IKM-9619D84DE2 No. HP : 81340050005	GORONTALO	41 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Mei 2025
5	I Ketut Sukadana R-064539-IKM-FC85D08CA8 No. HP : 065056371971	GORONTALO	52 Tahun Laki-laki	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Mei 2025
6	Yuningsi Kasim R-064539-IKM-8D3E29C2FF No. HP : 081245488993	GORONTALO	44 Tahun Perempuan	S1 PNS	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	6 Mei 2025
7	F R-064539-IKM-E29C24A8BF No. HP : 81240956470	GORONTALO	39 Tahun Laki-laki	Diploma 3 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Mei 2025
8	Andi Adun R-064539-IKM-5F2CC98DD3 No. HP : 082344555531	GORONTALO	39 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Mei 2025
9	Sefra Bestan R-064539-IKM-C1E18448CA No. HP : 81266272600	GORONTALO	36 Tahun Laki-laki	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
10	Anonim R-064539-IKM-1E27483029 No. HP : 81343314884	GORONTALO	41 Tahun Perempuan	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025

-	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
11	Anonim R-064539-ikm-4E20682D362 No. HP : 82136306631	GORONTALO	32 Tahun Laki-laki	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
12	MM R-064539-ikm-8CA258E1CE No. HP : 8524056400	GORONTALO	51 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
13	RVK R-064539-ikm-08DD068DB8 No. HP : 81355966988	GORONTALO	54 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
14	Supardi R-064539-ikm-F022004D83 No. HP : 81222979605	GORONTALO	54 Tahun Laki-laki	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
15	JCLa R-064539-ikm-3A02B32291 No. HP : 81240583173	GORONTALO	45 Tahun Perempuan	S1 PNS	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
16	Arif Tn Wibowo R-064539-ikm-060ACFBEE No. HP : 81390390009	GORONTALO	37 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
17	NN R-064539-ikm-04EB80CE75 No. HP : 085240101522	GORONTALO	41 Tahun Laki-laki	S2 PNS	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5 Mei 2025
18	I Ketut Sukadana R-064539-ikm-F9E9EC45F No. HP : 085255371971	GORONTALO	52 Tahun Laki-laki	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
19	I Ketut Sukadana R-064539-ikm-02109A7270 No. HP : 085255371971	GORONTALO	52 Tahun Laki-laki	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
20	MF A R-064539-ikm-24B4FE6D97 No. HP : 82136306631	GORONTALO	32 Tahun Laki-laki	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025

-	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
21	Randa Fabriana Nurhamdin R-064539-ikm-AE3120C8CF No. HP : 8114383802	GORONTALO	44 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
22	Anonim R-064539-ikm-F7936577C6 No. HP : 82397301114	GORONTALO	42 Tahun Laki-laki	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
23	Arjuna Duseante R-064539-ikm-07A121A953 No. HP : 085397423842	GORONTALO	24 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2025
24	Yenny Malole R-064539-ikm-F53F75040A No. HP : 082282113997	GORONTALO	69 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April 2025
25	NESMAWATY MALE R-064539-ikm-0E0C3055FC No. HP : 081355994953	GORONTALO	33 Tahun Perempuan	Diploma 2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2025
26	Sukin N Badjrat R-064539-ikm-8250819CCB No. HP : 08114312212	GORONTALO	33 Tahun Laki-laki	Diploma 3 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2025
27	Aldi Hasan R-064539-ikm-1A7883E39D No. HP : 08979459155	GORONTALO	21 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2025
28	Mohammad Arif Kadir R-064539-ikm-0E0F02EF13 No. HP : 82348795309	GORONTALO	29 Tahun Laki-laki	SMU PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2025
29	Ibrahim Pano R-064539-ikm-75EE20F568 No. HP : 082306547665	GORONTALO	33 Tahun Laki-laki	SMU TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2025
30	Lukman Nabuse R-064539-ikm-405954F131 No. HP : 089672910302	GORONTALO	21 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2025

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

[Preview Publikasi](#)

Indeks Total | **Data Umum Responden** | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsor

Show 10 | [error](#) | [Copy](#) | [CSV](#) | [Excel](#) | [PDF](#) | [Print](#) | Search

-	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
31	Fan Pangoro R-064539-ikm-6ED062F9C4 No. HP : 085158814002	GORONTALO	23 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2025

Showing 31 to 31 of 31 entries

Previous 1 2 3 4 Next

**LAPORAN MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DI PENGADILAN TINGGI GORONTALO
PERIODE APRIL-JUNI 2025**

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
2. 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.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi ini meliputi:

1. Evaluasi hasil Survei
2. Nilai Terendah dan Tertinggi

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan dilakukannya Tindak Lanjut monitoring dan evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kepuasan atas kebijakan Pelayanan Publik yang dilaksanakan Pengadilan Tinggi Gorontalo.
2. Sebagai bahan masukan untuk menindaklanjuti permasalahan dan hambatan Pelayanan Publik yang dilaksanakan Pengadilan Tinggi Gorontalo.

Adapun manfaat yang diperoleh dari monitoring dan evaluasi adalah sebagai berikut:

1. Adanya Peningkatan layanan dalam rangka mewujudkan Zona Integritas WBK/WBBM sesuai ketentuan dan kaidah yang berlaku.
2. Adanya tindaklanjut Monitoring dan evaluasi terkait Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pengadilan Tinggi Gorontalo.

D. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Tabel 1
Hasil Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,90
U2	Prosedur Pelayanan	3,94
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,97
U4	Biaya/Tarif	3,94
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,97
U6	Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	3,94
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,97
U8	sarana dan Prasarana	3,97
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00

1. Dari hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Gorontalo, diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Tinggi Gorontalo memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,95 (tiga koma sembilan lima) Jika dikonversi menjadi 98,84 (sembilan puluh delapan koma delapan empat) dan masuk pada kategori Sangat Baik.

Dengan Rincian Unsur Nilai Sebagai Berikut:

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domiali Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
<p>SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TINGGI GORONTALO NILAI INDEKS 3,95 / 98,84 % Periode 1 April 2025 sampai 30 Juni 2025</p>					
Jumlah		31 RESPONDEN			
Jenis Kelamin		LAKI-LAKI : 21 ORANG PEREMPUAN : 10 ORANG			
Pendidikan		Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG Diploma 2 : 1 ORG SD : 0 ORG Diploma 3 : 2 ORG SMP : 0 ORG S1 : 13 ORG SMU : 5 ORG S2 : 10 ORG Diploma 1 : 0 ORG S3 : 0 ORG			
Pekerjaan		PNS : 23 ORG SWASTA : 1 ORG TNI : 0 ORG WRAUSAHA : 0 ORG POLRI : 0 ORG TENAGA KONTRAK : 1 ORG LAINNYA : 6 ORG			

- Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Gorontalo untuk periode April – Juni 2025 tersebut di atas, menunjukkan tiga indikator tertinggi dan terendah,

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	124
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	123
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dan pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	123

Tertinggi :

- Kesesuaian Biaya Tarif.
- Kesesuaian Jenis Pelayanan
- Kesesuaian Persyaratan

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	121
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	122
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	122

Terendah :

- Kesesuaian Biaya Tarif.
- Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan
- Kesesuaian Persyaratan

D. TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI

- Kesesuaian Persyaratan ;

Untuk indikator ini sudah berada pada kategori sangat baik, setiap persyaratan Pelayanan yang ada pada Layanan Pengadilan Tinggi Gorontalo telah disesuaikan, dengan Standar Operasional Pelayanan yang ada.

- Kesesuaian Prosedurf.

Untuk indikator ini sudah berada pada kategori sangat baik, dan telah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).

3. Kesesuaian Biaya Tarif.

Untuk indikator ini sudah berada pada kategori sangat baik, dan telah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SO ;

Demikianlah Laporan Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai bahan koreksi dan masukan terhadap perbaikan pelaksanaan Kinerja pada Pengadilan Tinggi Gorontalo.

Gorontalo, 01 Juli 2025
Ketua Tim Survei

MASDIN DALIUWA,SH.