



**LAPORAN SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERIODE Juli –Agustus 2018**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

PENGADILAN AGAMA JAKARTA UTARA

Jalan Raya Plumpang Sempur No. 5, Koja, Jakarta Utara

Telp. (021) 43934701, Fax. (021) 43800421

Website : pa-jakartautara.go.id | Email : redaksi@pa-JakartaUtara.go.id

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

PENGADILAN AGAMA JAKARTA UTARA KELAS

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Jakarta Utara, 2018

Ketua Pengadilan,

MR

Drs. H. Samsul Bahri, M.Hum.

Drs. H. Paet Hasibuan, S.H., M.A.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Agama Jakarta Utara mengadakan survei ini. Survei Kepuasan Pengguna Layanan Peradilan didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan- perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Agama Jakarta Utara dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta Utara, Oktober 2018

Tim Survei

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | II |
| KATA PENGANTAR | III |
| DAFTAR ISI | IV |
| DAFTAR TABEL | V |
| DAFTAR GAMBAR | VI |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. LATAR BELAKANG..... | 1 |
| B. TUJUAN DAN SASARAN..... | 1 |
| C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN | 2 |
| D. TAHAPAN PELAKSANAAN | 2 |
| BAB II METODOLOGI PENELITIAN | 3 |
| A. METODE SURVEI..... | 3 |
| B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA..... | 3 |
| C. VARIABEL PENGUKURAN IKM..... | 3 |
| D. TEKNIK ANALISIS DATA..... | 4 |
| BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) | 5 |
| A. PERSYARATAN | 6 |
| B. PROSEDUR | 7 |
| C. WAKTU PELAYANAN | 8 |
| D. BIAYA/TARIF | 9 |
| E. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN | 10 |
| F. KOMPETENSI PELAKSANA..... | 11 |
| G. PERILAKU PELAKSANA | 12 |
| H. MAKLUMAT PELAYANAN | 13 |
| I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN..... | 14 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 15 |
| A. KESIMPULAN | 15 |
| B. REKOMENDASI..... | 16 |
| RUJUKAN:..... | 17 |

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Agama Jakarta Utara bulan Juli – Agustus 2018

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| GAMBAR 1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERSYARATAN | 6 |
| GAMBAR 2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PROSEDUR | 7 |
| GAMBAR 3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP WAKTU PELAYANAN | 8 |
| GAMBAR 4 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP BIAYA / TARIF..... | 9 |
| GAMBAR 5 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN | 10 |
| GAMBAR 6 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA..... | 11 |
| GAMBAR 7 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA | 12 |
| GAMBAR 8 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP MAKLUMAT PELAYANAN | 13 |
| GAMBAR 9 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | 14 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| GAMBAR 1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERSYARATAN | 6 |
| GAMBAR 2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PROSEDUR | 7 |
| GAMBAR 3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP WAKTU PELAYANAN | 8 |
| GAMBAR 4 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP BIAYA / TARIF..... | 9 |
| GAMBAR 5 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN | 10 |
| GAMBAR 6 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA..... | 11 |
| GAMBAR 7 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA | 12 |
| GAMBAR 8 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP MAKLUMAT PELAYANAN | 13 |
| GAMBAR 9 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | 14 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Agama Jakarta Utara melaksanakan survei IKM dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan meningkatkan kredibilitas dan transparansi meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Agama Jakarta Utara.

Adapun sasaran-sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas
3. Pelayanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Agama Jakarta Utara.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Agama Jakarta Utara ini dilaksanakan pada bulan April 2018.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Agama Jakarta Utara, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Agama Jakarta Utara ini digunakan analisis statistik deskriptif.

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

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PA Jakarta Utara ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

| No. | Mutu Pelayanan | Norma Skor | |
|-----|-----------------|----------------|-------------|
| | | Skala 100 | Skala 1-4 |
| 1. | A (Sangat Baik) | 81,26 – 100,00 | 3,26 – 4,00 |
| 2. | B (Baik) | 62,51 – 81,25 | 2,51 – 3,25 |
| 3. | C (Kurang Baik) | 43,76 – 62,50 | 1,76 – 2,50 |
| 4. | D (Tidak Baik) | 25,00 – 43,75 | 1,00 – 1,75 |

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 200. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Jakarta Utara dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Agama Jakarta Utara sebesar 81,48 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

**Tabel 2 Rata-rata skor dan peringkat
pada setiap ruang lingkup pengukuran**

| No. | Ruang Lingkup | Rata-rata Skor | Kategori | Peringkat |
|-----|--|----------------|-------------|-----------|
| 1. | Persyaratan | 3,18 | Baik | 5 |
| 2. | Prosedur | 3,22 | Baik | 4 |
| 3. | Waktu Pelayanan | 3,14 | Baik | 7 |
| 4. | Biaya/Tarif | 3,14 | Baik | 8 |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,18 | Baik | 6 |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 3,24 | Baik | 3 |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 3,35 | Sangat Baik | 2 |
| 8. | Maklumat Pelayanan | 3,14 | Baik | 9 |
| 9. | Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan | 3,75 | Sangat Baik | 1 |

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,18 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**Baik**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

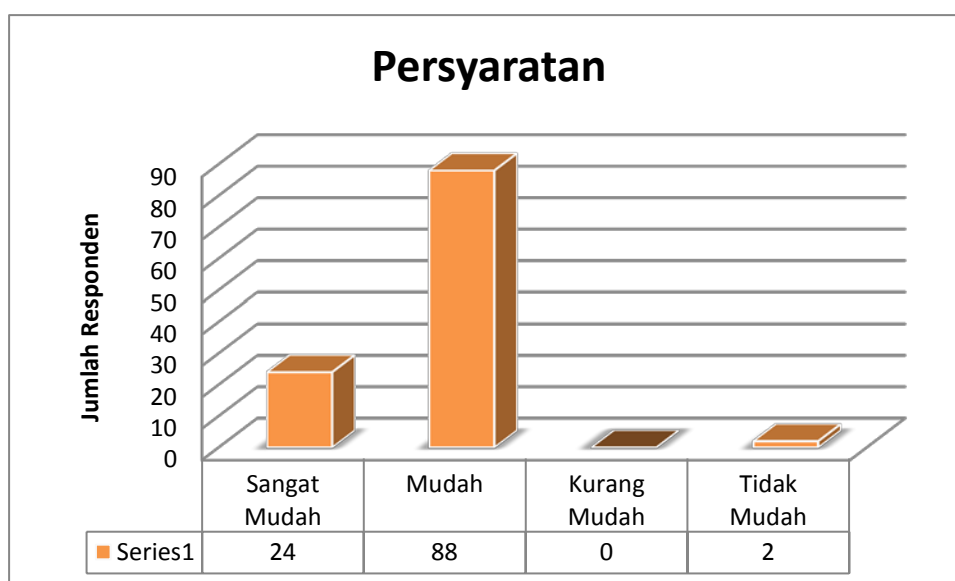
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

Persyaratan

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|---------------|-----------|----------|
| | | F | % |
| 1. | Sangat Sesuai | 24 | 21,053% |
| 2. | Sesuai | 88 | 77,193% |
| 3. | Kurang Sesuai | 0 | 0,000% |
| 4. | Tidak Sesuai | 2 | 1,754% |
| Jumlah | | 114 | 100,000% |

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



Gambar 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

B. Prosedur

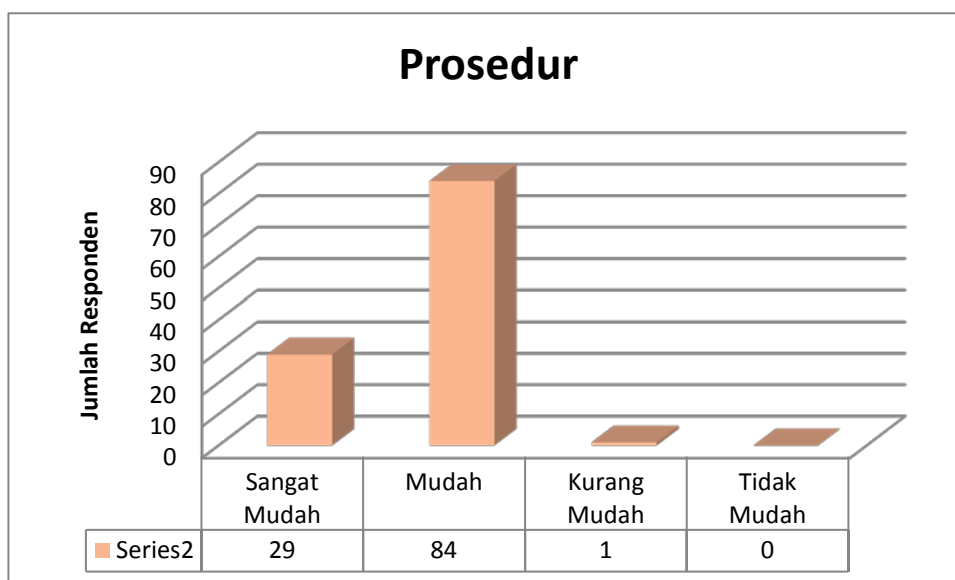
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,22 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|--------------|-----------|---------|
| | | F | % |
| 1. | Sangat Mudah | 29 | 25,439% |
| 2. | Mudah | 84 | 73,684% |
| 3. | Kurang Mudah | 1 | 0,877% |
| 4. | Tidak Mudah | 0 | 0,000% |
| Jumlah | | 114 | 100,000 |

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



Gambar 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

C. Waktu Pelayanan

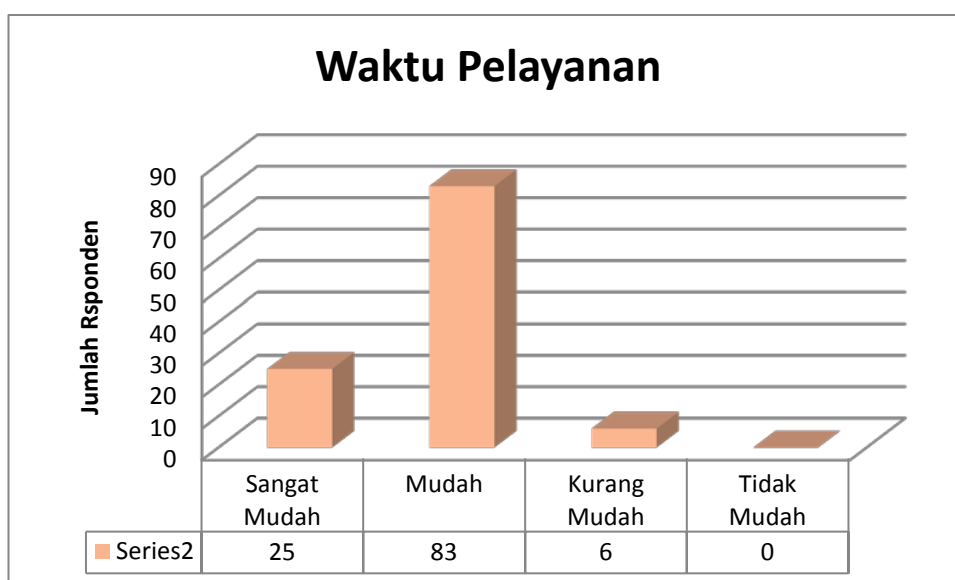
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,14 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**BAIK**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|--------------|-----------|---------|
| | | F | % |
| 1. | Sangat Cepat | 25 | 21,930% |
| 2. | Cepat | 83 | 72,807% |
| 3. | Kurang Cepat | 6 | 5,263% |
| 4. | Tidak Cepat | 0 | 0,000% |
| Jumlah | | 114 | 100,000 |

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



Gambar 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,14 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori **“Baik”** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

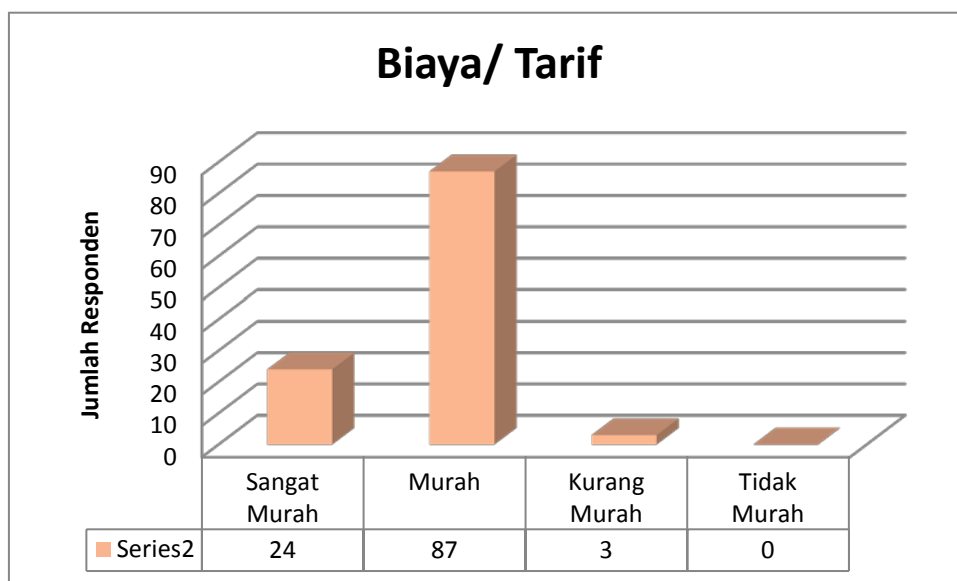
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif

Biaya/ Tarif

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|--------------|-----------|---------|
| | | F | % |
| 1. | Sangat Murah | 24 | 21,053% |
| 2. | Murah | 87 | 76,316% |
| 3. | Kurang Murah | 3 | 2,632% |
| 4. | Tidak Murah | 0 | 0,000% |
| Jumlah | | 114 | 100,000 |

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



Gambar 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,18 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori **“Baik”** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

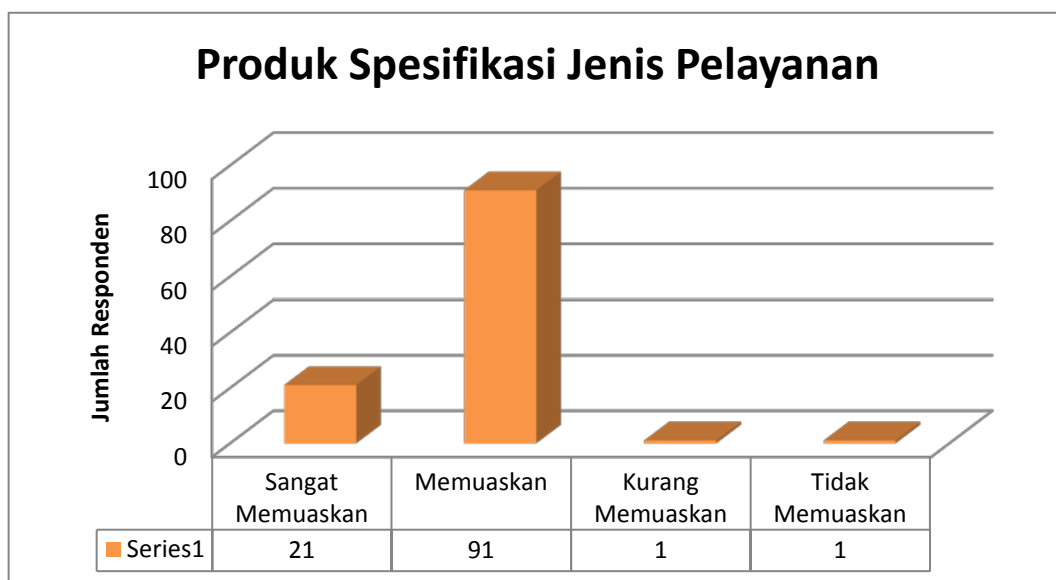
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|---------------|-----------|---------|
| | | F | % |
| 1. | Sangat Sesuai | 21 | 18,421% |
| 2. | Sesuai | 91 | 79,825% |
| 3. | Kurang Sesuai | 1 | 0,877% |
| 4. | Tidak Sesuai | 1 | 0,877% |
| Jumlah | | 114 | 100,000 |

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



Gambar 5 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,24 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

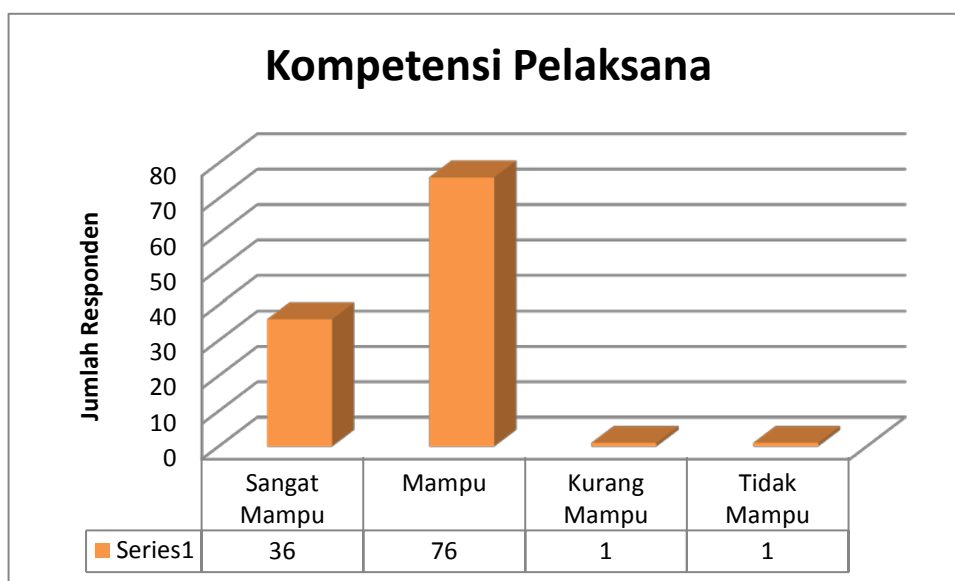
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|-----------------|-----------|---------|
| | | F | % |
| 1. | Sangat Kompeten | 36 | 31,579% |
| 2. | Kompeten | 76 | 66,667% |
| 3. | Kurang Kompeten | 1 | 0,877% |
| 4. | Tidak Kompeten | 1 | 0,877% |
| Jumlah | | 114 | 100,000 |

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



Gambar 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,35 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

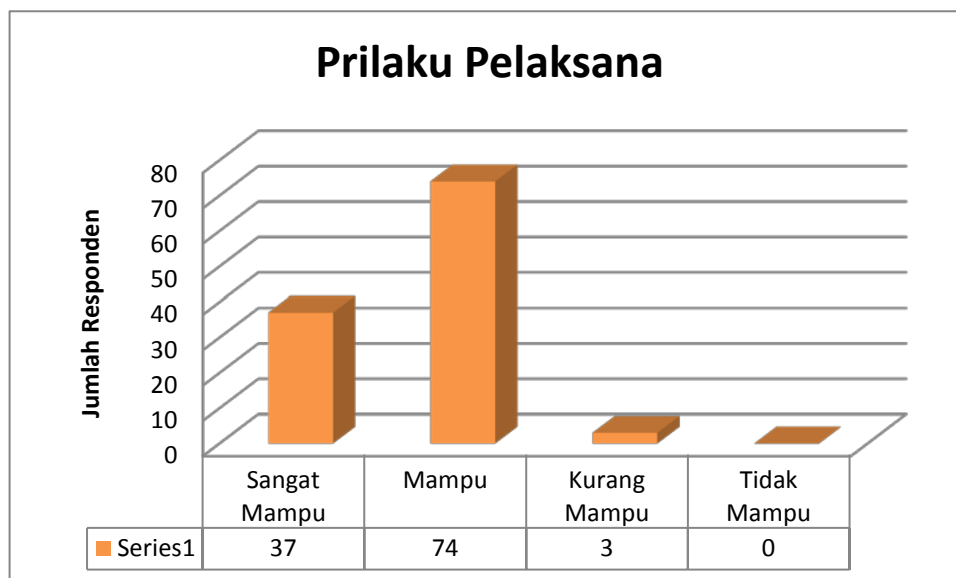
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|------------------------|-----------|---------|
| | | F | % |
| 1. | Sangat Sopan dan Ramah | 37 | 32,456% |
| 2. | Sopan dan Ramah | 74 | 64,912% |
| 3. | Kurang Sopan dan Ramah | 3 | 2,632% |
| 4. | Tidak Sopan dan Ramah | 0 | 0,000% |
| Jumlah | | 114 | 100,000 |

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



Gambar 7 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,14 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini. Tabel 10.

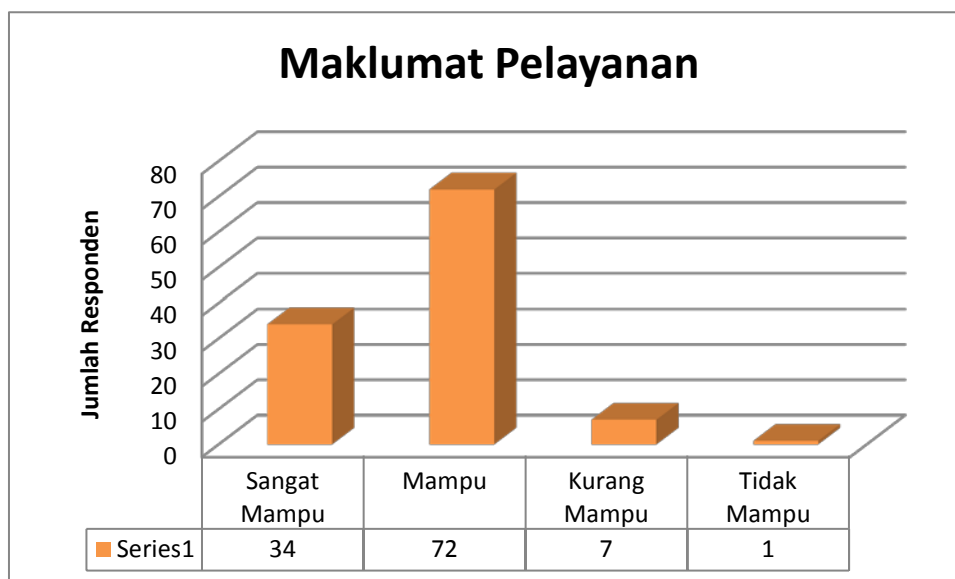
Kepuasan Masyarakat Pengguna PA Jakarta Utara Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

Tabel 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|-------------|-----------|---------|
| | | F | % |
| 1. | Sangat Baik | 34 | 29,825% |
| 2. | Baik | 72 | 63,158% |
| 3. | Cukup | 7 | 6,140% |
| 4. | Buruk | 1 | 0,877% |
| Jumlah | | 114 | 100,000 |

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



Gambar 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

I. 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 sebesar 3,75 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

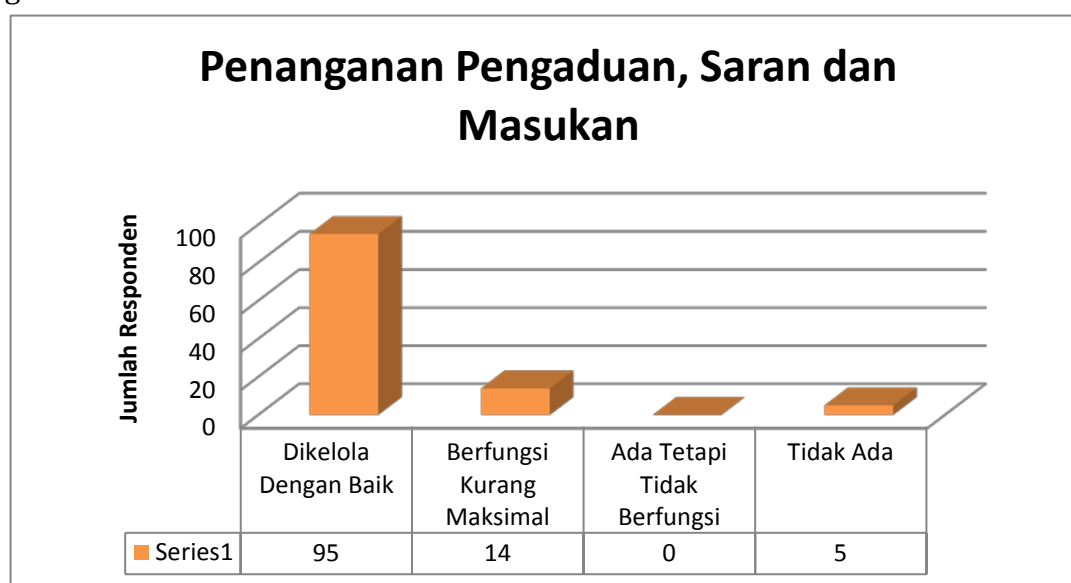
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|----------------------|-----------|---------|
| | | F | % |
| 1. | Dikelola Dengan Baik | 95 | 83,333% |
| 2. | Berfungsi Kurang | 14 | 12,281% |
| 3. | Ada Tetapi Tidak | 0 | 0,000% |
| 4. | Tidak Ada | 5 | 4,386% |
| Jumlah | | 114 | 100,000 |

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



Gambar 9 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Agama Jakarta Utara sebesar 81,48 dan berada pada kategori **Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara berada pada kategori **“Baik“**
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara berada pada kategori **“Baik”**
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara pada kategori **“Baik“**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara pada kategori **“Baik”**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara pada kategori **“Baik”**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara pada kategori **“Baik”**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara pada kategori **“Sangat Baik”**.
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Agama Jakarta Utara pada kategori **“Baik “**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Agama Jakarta Utara pada kategori **“ Sangat Baik “**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Agama Jakarta Utara, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup **“Perilaku Pelaksana”** disusul ruang lingkup **“Kompetensi Pelaksana”**

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Agama Jakarta Utara, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup prosedur, waktu pelayanan, maklumat pelayanan, dan biaya/tarif. Berdasarkan hasil survei ini, keempat ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik. Ruang lingkup yang lain, seperti: persyaratan, produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan, saran serta masukan juga perlu di tingkatkan.

RUJUKAN:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/ 25/ M.PAN/ 2/ 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Buku II Pedoman Standart SAPM Pengadilan Agama/ Mahkamah Syariah, Edisi II.
- Buku II Penjelasan Pedoman Standart SAPM Pengadilan Agama/ Mahkamah Syariah, Edisi II.

ANALISA DATA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PERADILAN

Nama Instansi : PENGADILAN AGAMA JAKARTA UTARA
 Alamat : Jl. Plumpang Semper No. 5, Koja, Jakarta Utara

| No | Umur | Kode Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan Utama | Jenis Pelayanan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|----|------|-----------|---------------|---------------------|-----------------|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 35 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 38 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 29 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 27 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 29 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 32 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 7 | 43 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 30 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 9 | 26 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 10 | 36 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 43 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 28 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 13 | 40 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 37 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 15 | 32 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 29 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 29 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 18 | 35 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 19 | 35 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 20 | 35 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 21 | 40 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 22 | 24 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 23 | 49 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 24 | 30 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 25 | 29 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 26 | 26 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 27 | 39 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 28 | 40 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 31 | 3 | 1 | 6 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 30 | 43 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 31 | 26 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 32 | 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 33 | 27 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 34 | 40 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 46 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 32 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 50 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 38 | 29 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 31 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 37 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |

| No. | Umur | Kode Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan Utama | Jenis Pelayanan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
|------------------------|------|-----------|---------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| 88 | 40 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 89 | 43 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | |
| 90 | 45 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 91 | 38 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | |
| 92 | 38 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 93 | 36 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 94 | 33 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 95 | 42 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 96 | 37 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 97 | 39 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 98 | 28 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 99 | 36 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 100 | 25 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 101 | 32 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 102 | 30 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 103 | 30 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 104 | 40 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 105 | 25 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 106 | 30 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 107 | 40 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 108 | 38 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 109 | 31 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 110 | 46 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 111 | 36 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 112 | 40 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 113 | 34 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 114 | 30 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| TOTAL | | | | | | | 362 | 367 | 358 | 358 | 363 | 369 | 382 | 358 | 427 | |
| Jumlah Kuisisioner | | | | | | | 114 | 114 | 114 | 114 | 114 | 114 | 114 | 114 | 114 | 114 |
| Rata-rata | | | | | | | 3,18 | 3,22 | 3,14 | 3,14 | 3,18 | 3,24 | 3,35 | 3,14 | 3,75 | |
| Rata-rata x bobot | | | | | | | 0,35 | 0,36 | 0,35 | 0,35 | 0,35 | 0,36 | 0,37 | 0,35 | 0,42 | |
| Nilai rata2 tertimbang | | | | | | | 3,26 | | | | | | | | | |
| IKM | | | | | | | 81,48 | | | | | | | | | |

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = 81,48

Mutu pelayanan = A

Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : PENGADILAN AGAMA JAKARTA UTARA
Jenis Pelayanan : 1. AKTA CERAI
2. SALINAN PUTUSAN

DATA MASYARAKAT

| Umur | : | <table border="1"><thead><tr><th>Ket</th><th>Jumlah</th><th>Persen</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. <20 Thn</td><td>0</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>2. 20 - 29 Thn</td><td>24</td><td>21,05%</td></tr><tr><td>3. 30 - 39 Thn</td><td>62</td><td>54,39%</td></tr><tr><td>4. 40 - 49 Thn</td><td>26</td><td>22,81%</td></tr><tr><td>5. > 49 Thn</td><td>2</td><td>1,75%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>114</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table> | Ket | Jumlah | Persen | 1. <20 Thn | 0 | 0,00% | 2. 20 - 29 Thn | 24 | 21,05% | 3. 30 - 39 Thn | 62 | 54,39% | 4. 40 - 49 Thn | 26 | 22,81% | 5. > 49 Thn | 2 | 1,75% | TOTAL | 114 | 100,00% | | | |
|------------------------|------------|---|-----|--------|--------|------------------|-----|---------|--------------------|----|--------|------------------------|------------|----------------|----------------------|----|--------|-------------|----|--------|--------------|------------|----------------|--------------|------------|----------------|
| Ket | Jumlah | Persen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. <20 Thn | 0 | 0,00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. 20 - 29 Thn | 24 | 21,05% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. 30 - 39 Thn | 62 | 54,39% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. 40 - 49 Thn | 26 | 22,81% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. > 49 Thn | 2 | 1,75% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 114 | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jenis Kelamin | : | <table border="1"><thead><tr><th>Ket</th><th>Jumlah</th><th>Persen</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Laki-laki</td><td>31</td><td>27,19%</td></tr><tr><td>2. Perempuan</td><td>83</td><td>72,81%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>114</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table> | Ket | Jumlah | Persen | 1. Laki-laki | 31 | 27,19% | 2. Perempuan | 83 | 72,81% | TOTAL | 114 | 100,00% | | | | | | | | | | | | |
| Ket | Jumlah | Persen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Laki-laki | 31 | 27,19% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Perempuan | 83 | 72,81% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 114 | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pendidikan Terakhir | : | <table border="1"><thead><tr><th>Ket</th><th>Jumlah</th><th>Persen</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. SD kebawah</td><td>1</td><td>0,88%</td></tr><tr><td>2. SLTP</td><td>16</td><td>14,04%</td></tr><tr><td>3. SLTA</td><td>68</td><td>59,65%</td></tr><tr><td>4. D1/D2/D3/D4</td><td>4</td><td>3,51%</td></tr><tr><td>5. S1</td><td>24</td><td>21,05%</td></tr><tr><td>6. S2 keatas</td><td>1</td><td>0,88%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>114</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table> | Ket | Jumlah | Persen | 1. SD kebawah | 1 | 0,88% | 2. SLTP | 16 | 14,04% | 3. SLTA | 68 | 59,65% | 4. D1/D2/D3/D4 | 4 | 3,51% | 5. S1 | 24 | 21,05% | 6. S2 keatas | 1 | 0,88% | TOTAL | 114 | 100,00% |
| Ket | Jumlah | Persen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. SD kebawah | 1 | 0,88% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. SLTP | 16 | 14,04% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. SLTA | 68 | 59,65% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. D1/D2/D3/D4 | 4 | 3,51% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. S1 | 24 | 21,05% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. S2 keatas | 1 | 0,88% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 114 | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pekerjaan Utama | : | <table border="1"><thead><tr><th>Ket</th><th>Jumlah</th><th>Persen</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. PNS/TNI/POLRI</td><td>3</td><td>2,63%</td></tr><tr><td>2. Pegawai Swasta</td><td>26</td><td>22,81%</td></tr><tr><td>3. Wiraswasta/Usahawan</td><td>5</td><td>4,39%</td></tr><tr><td>4. Pelajar/Mahasiswa</td><td>0</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>5. Lainnya</td><td>80</td><td>70,18%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>114</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table> | Ket | Jumlah | Persen | 1. PNS/TNI/POLRI | 3 | 2,63% | 2. Pegawai Swasta | 26 | 22,81% | 3. Wiraswasta/Usahawan | 5 | 4,39% | 4. Pelajar/Mahasiswa | 0 | 0,00% | 5. Lainnya | 80 | 70,18% | TOTAL | 114 | 100,00% | | | |
| Ket | Jumlah | Persen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. PNS/TNI/POLRI | 3 | 2,63% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Pegawai Swasta | 26 | 22,81% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Wiraswasta/Usahawan | 5 | 4,39% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Pelajar/Mahasiswa | 0 | 0,00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Lainnya | 80 | 70,18% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 114 | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jenis Layanan | : | <table border="1"><thead><tr><th>Ket</th><th>Jumlah</th><th>Persen</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Akta Cerai</td><td>114</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>2. Salinan Putusan</td><td>0</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>114</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table> | Ket | Jumlah | Persen | 1. Akta Cerai | 114 | 100,00% | 2. Salinan Putusan | 0 | 0,00% | TOTAL | 114 | 100,00% | | | | | | | | | | | | |
| Ket | Jumlah | Persen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Akta Cerai | 114 | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Salinan Putusan | 0 | 0,00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 114 | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**INDEX KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN AGAMA JAKARTA UTARA
PERIODE SURVEY = 1 Juli - 31 Agustus 2018**

| | | | | | | |
|--------------|---|---------------------|----------------------------|----------------|------------|----------------|
| 81,48 | NILAI IKM | | PUTUSAN/ AKTA CERAI | | | |
| | | NAMA LAYANAN | : | | | |
| | | Jenis Kelamin | : | Keterangan | Jumlah | Persen |
| | | | | 1. Laki-laki | 31 | 27,19% |
| | | | | 2. Perempuan | 83 | 72,81% |
| | | | | TOTAL | 114 | 100,00% |
| | | | | | | |
| | | Pendidikan Terakhir | : | Ket | Jumlah | Persen |
| | | | | 1. SD kebawah | 1 | 0,88% |
| | | | | 2. SLTP | 16 | 14,04% |
| | | | | 3. SLTA | 68 | 59,65% |
| | | | | 4. D1/D2/D3/D4 | 4 | 3,51% |
| | | | | 5. S1 | 24 | 21,05% |
| | | | | 6. S2 keatas | 1 | 0,88% |
| | | | | TOTAL | 114 | 100,00% |
| | PERIODE SURVEY = 1 Juli - 31 Agustus 2018 | | | | | |

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT KEMAJUAN DAN PENINGKATAN
PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA JAKARTA UTARA**

**01 SEPTEMBER 2018
KETUA SAPM**

Drs. H. Paet Hasibuan, S.H., M.A.