

PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB
Jalan Kartini No. 02 Singaraja

Telp (0362) 21445 - Fax : (0362) 26447

Website : www.pn-singaraja.go.id - Email : pnsingaraja@yahoo.co.id

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA PENGADILAN
TRIWULAN IV**



Disusun Oleh :
**TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS I B**

TAHUN 2023



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

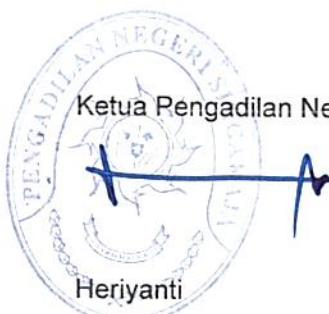
TRIWULAN IV

PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS I B

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Singaraja

Pada Tanggal 2 Januari 2024



Ketua Pengadilan Negeri Singaraja,

Heriyanti

Koordinator Tim Survey,

I Nengah Karyasa



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan ridho-Nya kami telah dapat menyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB Tahun 2023.

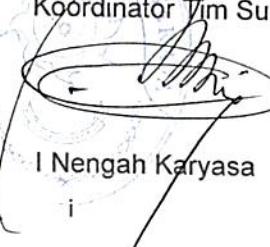
Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik/masyarakat, yang salah satu caranya adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut diatas, dan adanya petunjuk dari Dirjen Badan Peradilan Umum MARI (Surat Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 - tanggal 13 April 2016), maka Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B telah melaksanakan Survey Kepuasaan Masyarakat Pengguna Pengadilan, sekaligus dalam upaya memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan ini menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai dengan pelayanan yang dilakukan oleh pengadilan.

Selanjutnya sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Kami berharap, semoga hasil survey ini dapat memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna pengadilan, serta sebagai bahan evaluasi kinerja Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B untuk mewujudkan kinerja yang lebih efektif dan efisien, hingga mendapatkan akreditasi maksimal sesuai dengan yang diharapkan.

Singaraja
2 Januari 2024
Koordinator Tim Survey Kepuasan Masyarakat,
I Nengah Karyasa



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Prinsip	2
E. Waktu Pelaksanaan Survey.....	3
F. Tahap Pelaksanaan Survey.....	3
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metodologi Survey.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Teknik Analisa Data.....	4
D. Variabel Pengukuran IKM.....	5
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	7
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	9
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	19
A. Kesimpulan.....	19
B. Saran	20
DAFTAR PUSTAKA	21
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam melaksanakan reformasi birokrasi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 yang sudah dilaksanakan di seluruh instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dimana kualitas pelayanan publik aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial akibatnya menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Dan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai dan seragam dalam peraturan ini.

Berdasarkan hal tersebut di atas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B melaksanakan Survey Kepuasaan Masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus dalam upaya memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RIserta Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survey (SISUPER) Pada Dirjen Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya

B. Tujuan :

Tujuan Survey Kepuasaan Masyarakat Pengguna Pengadilan adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pengadilan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.

C. Sasaran :

Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.

D. Prinsip :

Dalam melaksanakan Survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil Survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil Survey yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan bersadarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

E. Waktu Pelaksanaan Survey

Survey dilaksanakan pada Minggu pertama bulan Oktober 2023 sampai dengan minggu keempat bulan Desember 2023 (12 Minggu) dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,00 (delapan puluh lima koma nol-nol).

F. Tahap Pelaksanaan Survey

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survey menentukan jadwal pengumpulan data pada Android system.
2. Tim survey melakukan validasi data.
3. Tim survey melakukan pengambilan data pada ADK (Arsip Data Komputer)
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
5. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
6. Hasil analisa diserahkan kepada Manager Representative.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Survey

Survey atau penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka melalui aplikasi SI SUPER. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu dua belas minggu dan dengan jumlah data minimal 110 (seratus sepuluh) responden. Selanjutnya data yang masuk dalam aplikasi SI SUPER diambil data ADK (Arsip Data Komputer).

C. Teknik Analisa Data

Setelah data terkumpul, data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif, dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan patokan : nilai, mutu, dan kinerja pelayanan.

Analisis data untuk menentukan Kepuasaan Masyarakat dalam memberikan pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data persepsi Kepuasaan Masyarakat disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan Survey Indeks Kepuasaan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasaan Masyarakat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing- masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks Kepuasaan Masyarakat antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi Kepuasaan Masyarakat dalam memberikan pelayanan makin baik.

Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSİ (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

D. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Variabel pada Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dari hasil survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pelayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup yang meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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 / kemampuan 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. Kualitas sarana dan prasarana Pelayanan

Sarana Pelayanan adalah segala macam alat yang digunakan secara langsung dalam proses pelayanan. Jadi sarana pelayanan dapat juga diartikan segala macam peralatan yang digunakan petugas PTSP untuk memudahkan penyampaian pelayanan kepada pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Singaraja. Sedangkan prasarana pelayanan adalah segala macam alat yang tidak secara langsung digunakan dalam proses pelayanan. Jadi prasarana pelayanan dapat juga diartikan segala macam peralatan, kelengkapan, dan benda-benda yang digunakan petugas PTSP untuk memudahkan penyelenggaraan pelayanan kepada pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Singaraja

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

BAB III

PROFIL RESPONDEN

Dalam pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh gambaran responden sebagaimana tersebut di bawah ini.

A. Umur Responden

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	18 Tahun s/d 28 Tahun	20	31,25%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	33	51,56%
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	7	10,94%
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	3	4,69%
5	Umur di atas 59 Tahun	1	1,56%
Jumlah		64	100%

Dari data tersebut Mayoritas responden ini berumur antara 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 33 orang dari total 64 responden (51,56%).

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-Laki	41	64,06%
2	Perempuan	23	35,94%
Jumlah		64	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 41 orang dari total 64 orang (64,06%).

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah/SD	3	4,69%
2	SMP	3	4,69%
3	SMA	43	67,18%
4	DIPLOMA	4	6,25%
5	S1	11	17,19%
6	S2	0	0,00%
7	S3	0	0,00%
Jumlah		64	100%

Mayoritas pendidikan terakhir responden disini adalah SMA yang berjumlah 43 orang dari total 64 orang (67,18%).

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	0	0,00%
2	TNI /POLRI	3	4,69%
3	Swasta	24	37,50%
4	Wirausaha	4	6,25%
5	Tenaga Kontrak	1	1,56%
6	Pekerjaan Lainnya	32	50,00%
Jumlah		64	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pekerjaan lainnya yang berjumlah 32 orang dari total responden 64 orang dengan prosentase sebesar 50,00% dan mayoritas kedua adalah Swasta sebanyak 24 orang dari total responden 64 orang dengan prosentase sebesar 37,50%.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan analisis data hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh :

- Nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** : **99,44 / 3,98** ;
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A** ;
- Kategori **Kinerja Unit Pelayanan** : **Sangat Baik**.

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan diuraikan sebagaimana tersebut di bawah ini.

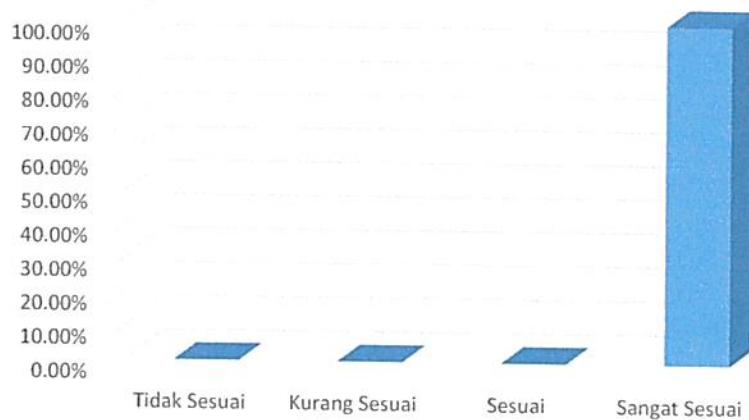
A. Persyaratan

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Persyaratan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak sesuai	0	0,00	0,00	0,00
Kurang sesuai	0	0,00	0,00	0,00
Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
Sangat sesuai	64	100	100	100
Total	64	100	100	

Persyaratan



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan sangat sesuai atas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Singaraja dengan tingkat kepuasaan atas prosedur pelayanan tersebut dengan prosentase responden sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur persyaratan sebesar 4,000.

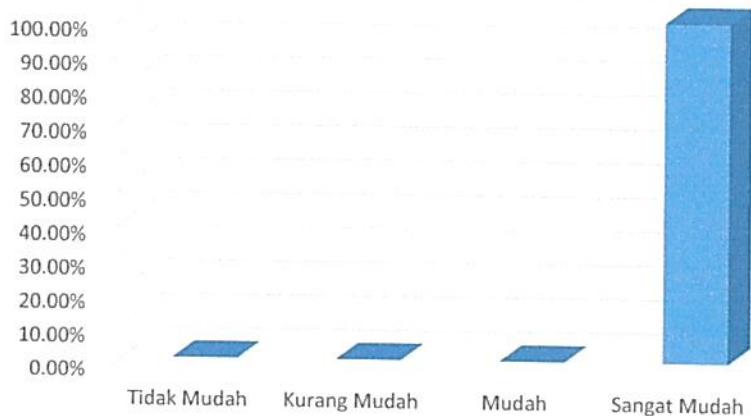
B. Prosedur

Hasil analisis pada ruang lingkup prosedur pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Prosedur

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak mudah	0	0,00	0,00	0,00
Kurang mudah	0	0,00	0,00	0,00
mudah	0	0,00	0,00	0,00
Sangat mudah	64	100	100	100
Total	64	100	100	

Prosedur



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan prosedur dalam hal ini tata cara Pelayanan pemberian informasi maupun pengaduan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B yang diberikan oleh petugas sifatnya sangat mudah dengan prosentase sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur Prosedur sebesar 4,000 hal ini disebabkan karena responden

tersebut telah paham dalam pelayanan secara online yang menggunakan internet.

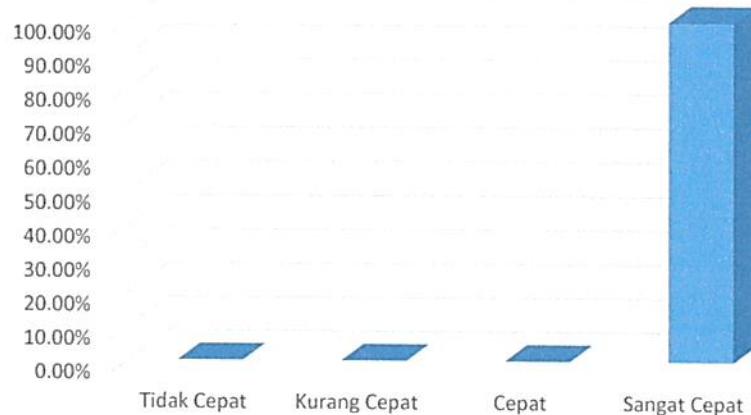
C. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

Waktu Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Vaid				
Tidak cepat	0	0,00	0,00	0,00
Kurang cepat	0	0,00	0,00	0,00
Cepat	0	0,00	0,00	0,00
Sangat cepat	64	100	100	100
Total	64	100	100	

Waktu Pelayanan



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Jangka Waktu Pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas Pengadilan Negeri Singaraja di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sifatnya sangat cepat dengan memperoleh prosentase sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur waktu pelayanan sebesar 4,000.

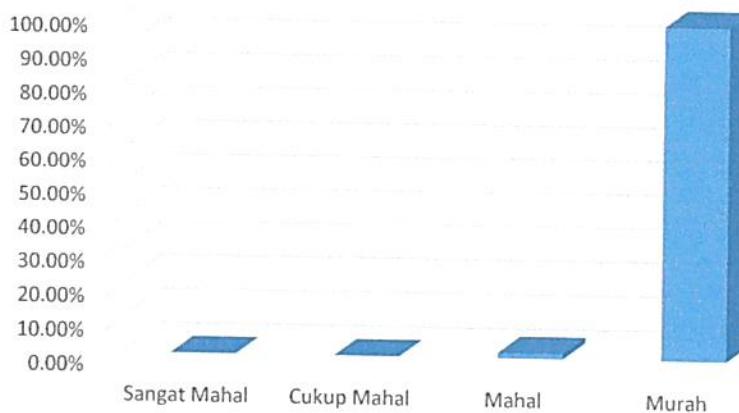
D. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Biaya/Tarif

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat mahal	0	0,00	0,00	0,00
Cukup mahal	0	0,00	0,00	0,00
Murah	1	1,56	1,56	1,56
Gratis	63	98,44	98,44	100
Total	64	100	100	

Biaya/Tarif



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya yang dikenakan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B murah dengan prosentase responden sebesar 98,44% yang menyatakan murah dan dengan nilai rata-rata unsur biaya/tarif sebesar 3,953.

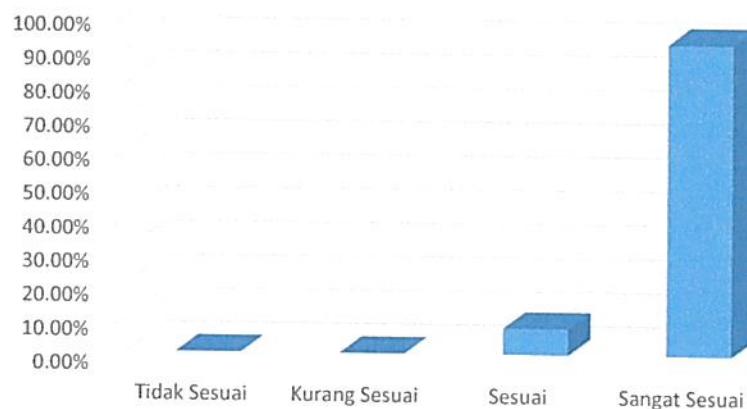
E. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Hasil analisis pada ruang lingkup produk spesifikasi jenis Layanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Produk spesifikasi jenis layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak sesuai	0	0,00	0,00	0,00
Kurang sesuai	0	0,00	0,00	0,00
Sesuai	5	7,81	7,81	7,81
Sangat sesuai	59	92,19	92,19	100
Total	64	100	100	

Produk Spesifikasi Jenis Layanan



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis layanan dalam hal ini tentang kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sangat sesuai dengan prosentase responden sebesar 92,19% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 3,922.

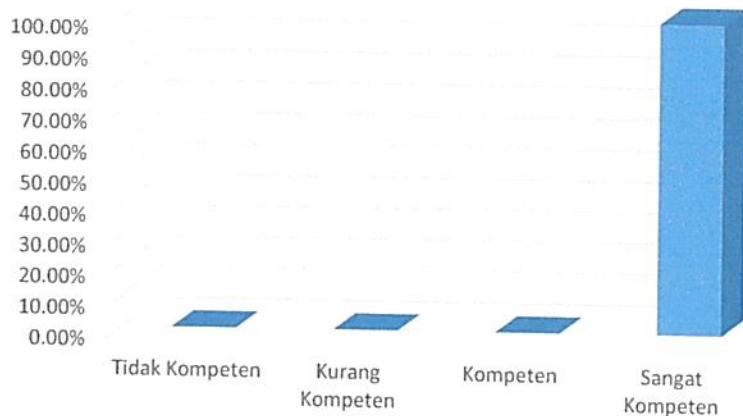
F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi PelaksanaPelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Kompetensi Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak kompeten	0	0,00	0,00
	Kurang kompeten	0	0,00	0,00
	kompeten	0	0,00	0,00
	Sangat kompeten	64	100	100
	Total	64	100	100

Kompetensi Pelaksana



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan kompetensi pelaksana dalam hal kemampuan petugas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dalam memberikan pelayanan dinilai sangat Kompeten dengan prosentase responden sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 4,000.

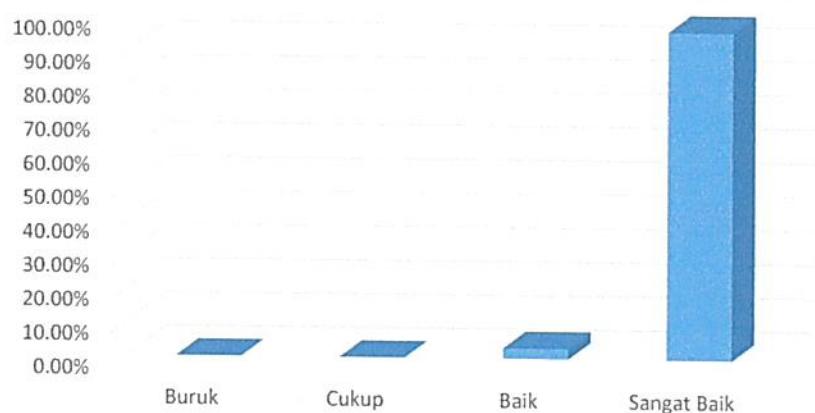
G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Sopan dan Ramah	1	1,56	1,56	1,56
	Sangat sopan dan Ramah	63	98,44	98,44	100
	Total	64	100	100	

Perilaku Pelaksana



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan perilaku pelaksana dalam hal sikap petugas Pengadilan Negeri Singaraja dalam memberikan pelayanan dinilai sangat sopan dan ramah dengan prosentase responden sebesar 98,44% dan dengan nilai rata-rata unsur perilaku pelaksana sebesar 3,984.

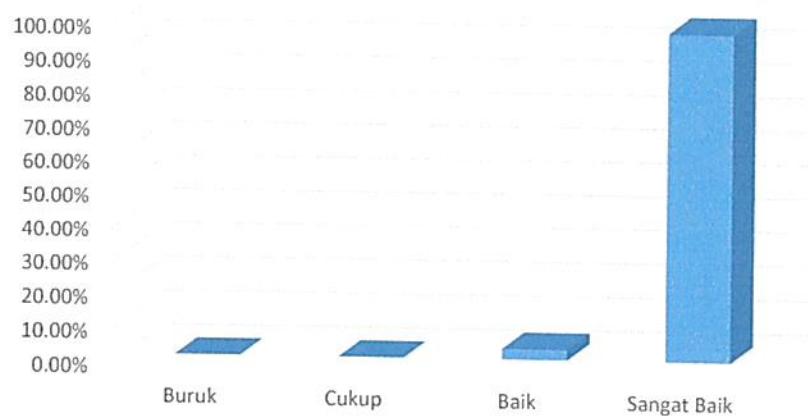
H. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Hasil analisis pada kualitas sarana dan prasarana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Maklumat Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Buruk	0	0,00	0,00	0,00
Cukup	0	0,00	0,00	0,00
Baik	2	3,12	3,12	3,12
Sangat baik	62	96,88	96,88	100
Total	64	100	100	

Maklumat Pelayanan



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sarana dan prasarana pelayanan dalam hal ini mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kedepan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya dianggap sangat baik dengan prosentase responden sebesar 96,88% dan dengan nilai rata-rata unsur Sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3,969.

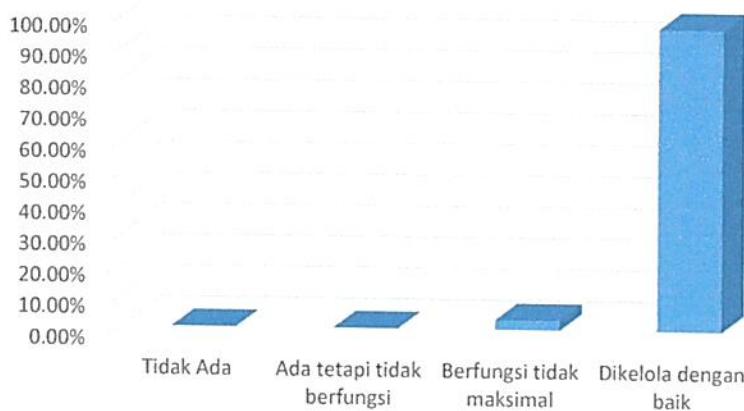
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak ada	0	0,00	0,00	0,00
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0,00	0,00	0,00
Berfungsi tidak maksimal	2	3,12	3,12	3,12
Dikelola dengan baik	62	96,88	96,88	100
Total	64	100	100	

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan/respon terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dikelola dengan baik dengan prosentase responden sebesar 96,88% dan dengan nilai rata-rata unsur Penanganan/respon terhadap pengaduan sebesar 3,969.

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan ini, ada beberapa responden yang memberikan saran dan masukan, yang pada pokoknya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden memberikan kesan pelayanan yang diberikan oleh Petugas sangat baik, ramah, sopan santun, cepat, dan memuaskan.
2. Petugas memberikan informasi dengan sangat jelas dan lengkap.

3. Sarana dan prasarana di PN Singaraja sudah lengkap dan berfungsi dengan baik untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.
4. Pelayanan bagus dan biaya terjangkau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengguna Layanan Pengadilan yang dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh kesimpulan :

- **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 99,44/3,98;**
- **Kualifikasi Mutu Pelayanan : A ;**
- **Kategori Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik.**

Adapun uraian kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B mayoritas dengan nilai rata-rata 4,000
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,953
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,922
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,984
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,969

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,969.

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 251 dengan indeks 3,922.
2. Indikator/unsur Biaya/Tarif Pelayanan mendapat nilai 253 dengan indeks 3,953.
3. Indikator/unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapat nilai 254 dengan indeks 3,969.

Tiga unsur tertinggi Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Persyaratan Pelayanan mendapat nilai 256 dengan indeks 4,000.
2. Indikator/unsur Prosedur Pelaksana mendapat nilai 256 dengan indeks 4,000.
3. Indikator/unsur Waktu Pelayanan mendapat nilai 256 dengan indeks 4,000.

B. Saran

Berdasarkan penilaian survey tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu: Indikator/unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 251 dengan indeks 3,922 yang kedua Indikator/unsur Biaya/Tarif Pelayanan mendapat nilai 253 dengan indeks 3,953 dan yang ketiga Indikator/unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapat nilai 254 dengan indeks 3,969. Dengan dijabarkannya nilai terendah maka pimpinan segera mengambil kebijakan yang diharapkan dapat memperbaiki pelayanan publik yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan/pencari keadilan dan pengguna jasa layanan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.Drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit Andi. Yogyakarta. 1977.
2. Prof.Drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit Andi. Yogyakarta. 1977.
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar - dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survey (SISUPER) Pada Dirjen Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. SK PEMBENTUKAN TIM SURVEY

2. PERHITUNGAN INDEKS

- **NILAI INDEKS**
- **DATA RESPONDEN**
- **NILAI PER UNSUR**



KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

NOMOR : 63/KPN/SK.HM.1/I/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan, perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Singaraja;

b. Bahwa Tim yang dibentuk dipandang kompeten dan bertanggung jawab melakukan survei dimaksud, yang terdiri dari 9 ruang lingkup yaitu :

- 1) Persyaratan,
- 2) Prosedur,
- 3) Waktu Pelayanan,
- 4) Biaya / Tarif,
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,
- 6) Kompetensi Pelaksana,
- 7) Perilaku Pelaksana,
- 8) Maklumat Pelayanan,
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

c. bahwa tujuan diadakannya survei untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap pengguna pengadilan;

d. bahwa sasaran diadakannya survei adalah :

- 1) mendorong partisipasi pengguna pengadilan sebagai pengguna layanan pengadilan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan,

- 2) mendorong penyelenggara pelayanan pengadilan untuk meningkatkan kualitas pelayanan,
- 3) mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan pengadilan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;

2. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;

3. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

7. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penerimaan Tamu;

8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;

9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengaduan di Pengadilan;

10. Peraturan Menteri Pelayanan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;

11. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badan Peradilan umum Nomor 1586/DJU/SK/PS01/9/2015 tanggal 22 September 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan.

M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA TENTANG TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA.

KESATU : Mengangkat yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Singaraja.

KEDUA : Tim survei secara bertahap menyampaikan kepada Ketua, mulai tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan tahap penyajian hasil survei.

KETIGA : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya;

Salinan : keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Singaraja
Pada tanggal 2 Januari 2024



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA
PENGADILAN NEGERI SINGARAJA
NOMOR : 63/KPN/SK.HM.1/I/2024
TANGGAL : 2 JANUARI 2024

TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

NO	NAMA, PANGKAT/GOL RUANG & NIP	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	HERIYANTI, S.H., M.HUM. Pangkat/Gol Ruang: PEMBINA TK I (IV/b) NIP. 198003252002122004	KETUA	PENANGGUNG JAWAB
2	I NENGAH KARYASA, S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 197002091993031005	PANITERA MUDA HUKUM	KOORDINATOR
3	I KETUT CATUR WIJAYA KUSUMA, S.H., M.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 19711118 199303 1 003	PANITERA MUDA PERDATA	ANGGOTA
4	MADE OKA SARASMIJAYA, S.H., M.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 19860515 201101 1 021	PANITERA MUDA PIDANA	ANGGOTA
5	KETUT SUMAWAN, S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 19691014 199303 1 004	KA. SUBBAG UMUM & KEUANGAN	ANGGOTA
6	I MADE SATRYAWAN, S.E. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 19720513 200604 1 003	JURUSITA	ANGGOTA
7	IDA AYU PUTU MARIANI Pangkat/Gol Ruang: PENATA (III/c) NIP. 19670328 199403 2 003	PANITERA PENGGANTI	ANGGOTA
8	MADE WEDANI, S.E., S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA MUDA TK I (III/b) NIP. 19880910 200912 2 002	JURUSITA	SEKRETARIS
9	DEWA AYU INDAH KRISNAYANTI, S.H., M.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA MUDA TK I (III/b) NIP. 19951229 201903 2 013	ANALIS PERKARA PERADILAN	ANGGOTA
10	TITIK KURNIYATI, A.Md. Pangkat/Gol Ruang: PENGATUR (II/c) NIP. 19970113 202203 2 010	PENGELOLA PERKARA	ANGGOTA

Ditetapkan di Singaraja
 Pada tanggal 2 Januari 2024



Lampiran : Nilai Indeks

Report Elektronik Direktorat Jenderal Badan Peradilan Negeri | SUPER (SPAK, SKIA, HARSAN) | D.15 | Dinas Jenderal Badan Peradilan Negeri | Website Kepuasan Masyarakat

Index Total Data Umur Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Ursur

JUMLAH 64 RESPONDEI

JENIS KELAMIN LAKU-LAKI: 41 ORANG

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PEREMPUAN: 23 ORANG

PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

NILAI INDEKS

3,98 / 99,44 %

Periode 1 Oktober 2023 sampai 31 Desember 2023

PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah 3 ORG	Diploma 2: 0 ORG
SD: 0 ORG	Diploma 3: 0 ORG	
SMP: 3 ORG	S1: 11 ORG	
SMU: 43 ORG	S2: 0 ORG	
Diploma 1: 4 ORG	S3: 0 ORG	
PEKERJAAN	PNS: 0 ORG	SWASTA: 24 ORG
TNI: 0 ORG	WIRUSAHA: 4 ORG	
POLRI: 3 ORG	TENAGA KONTRAK: 1 ORG	
LAINNYA: 32 ORG		

06:35 01/01/2024

siSUPER (SPA, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

No	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	Ni Luh Suria R-099794-IKM- D895EE1677 No. HP : 085964375239	BALI	32 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
2	Made Dodik Bagus Rinaldi R-099794-IKM- CA2B31FF7C No. HP : 085738070130	BALI	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
3	Made Dodik Bagus Rinaldi R-099794-IKM- 2CA44CC699 No. HP : 085738070130	BALI	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
4	Dewa Kerta R-099794-IKM- 9421BFEC57 No. HP : 085237011111	BALI	31 Tahun Laki-laki	Diploma 1WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
5	Komang Indah Yani R-099794-IKM- CA936BD7FE No. HP : 081529215659	BALI	25 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
6	Melissa, S. Farm., Apt. R-099794-IKM- 178E9E9843 No. HP : 085739763008	BALI	35 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Desember 2023
7	Luh Sukmawati R-099794-IKM- 8E7818A521 No. HP : 087757394984	BALI	26 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Desember 2023
8	I Nyoman Suta R-099794-IKM- F75135051D No. HP : 083114517249	BALI	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2023
9	I Nyoman Suryanata R-099794-IKM- 0289E6ED4A No. HP : 087863144385	BALI	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2023
10	I Made Surya Krisdianto R-099794-IKM-	BALI	30 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2023

Nama/Kode Responden	Domicili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Wirya Yasa R-099794-IKM- 5AB28AFFD4 No. HP : 087701035992		Laki-laki											November 2023
21 Kadek Yogi Arya Agustama R-099794-IKM- 75F47F4F96 No. HP : 081999274558	BALI	49 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 November 2023
22 I Gusti Ngurah Bima Prastama R-099794-IKM- D3098CC381 No. HP : 081936214782	BALI	32 Tahun Laki-laki	S1WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 November 2023
23 IDEWA MADE MAHARDIKA PUTRA R-099794-IKM- 9ED0DA144D No. HP : 081266166888	BALI	38 Tahun Laki-laki	S1WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 November 2023
24 Zita Marlen Hadi R-099794-IKM- 4B32AE72B6 No. HP : 082247555101	BALI	22 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 November 2023
25 Randy Ray Sinaga R-099794-IKM- EF8BC2E682 No. HP : 087797080011	BALI	22 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 November 2023
26 Kadek Teguh R-099794-IKM- 1D405B0338 No. HP : 088236034508	BALI	35 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 November 2023
27 DESAK KOMANG RESMI R-099794-IKM- 28CB603EC7 No. HP : 82340301937	BALI	41 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 November 2023
28 LUH SRI ARDANI R-099794-IKM- A8A3CF5515 No. HP : 8311828041	BALI	30 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 November 2023
29 Koamng Tesning R-099794-IKM-	BALI	26 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
39	Putu Mas Wiraja R-099794-IKM-4AF5DFCD76 No. HP : 085738921817	BALI	58 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 November 2023
40	UMHAYATI R-099794-IKM-5CEC7D40BE No. HP : 81238519977	BALI	23 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2 November 2023
41	KETUT PENI R-099794-IKM-633408A4D9 No. HP : 881037108363	BALI	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 November 2023
42	Ni Luh Suprianingsih R-099794-IKM-B756A24208 No. HP : 081999516227	BALI	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 November 2023
43	Kadek Lola Kurniawan R-099794-IKM-7949637608 No. HP : 087861681328	BALI	31 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 November 2023
44	NI PUTU SUMAHERI R-099794-IKM-B40BEAE39B No. HP : 81999975460	BALI	30 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2023
45	KETUT JELY LIANA DEWI R-099794-IKM-836DA21C44 No. HP : 83114206343	BALI	25 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	3	3	4	4	4	4	31 Oktober 2023
46	Made Dodik Bagus Rinaldika R-099794-IKM-9A481E36DB No. HP : 085738070130	BALI	39 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2023
47	I Dewa Kadek Dedy Kotha W R-099794-IKM-21B05E7684 No. HP : 083277445759	BALI	34 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2023
48	KETUT SRI ASTUTI R-099794-IKM-E8544AA15B No. HP : 87735452171	BALI	28 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	30 Oktober 2023

Lampiran : Nilai per Unsur