



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Januari 2026 sampai 31 Maret 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,90 / 97,44%

Jumlah	653 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 393 PEREMPUAN : 260	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 1 SD : 11 Diploma 3 : 28 SMP : 10 S1 : 351 SMU : 149 S2 : 99 Diploma 1 : 1 S3 : 3	
Pekerjaan	PNS : 290 TNI : 0 POLRI : 10 LAINNYA : 241 SWASTA : 75 WIRAUSAHA : 16 TENAGA KONTRAK : 21	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3,858
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,862
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,885

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

a. Perilaku Pelaksana (3,858 / 96,45%)

Seluruh Unit Eselon II agar memastikan bahwa " Perilaku Pelaksana" telah sesuai dengan Mutu Standar Layanan Mahkamah Agung R.I dengan Menekankan Pemberian Pelayanan Prima Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun (5S).

b. Waktu Penyelesaian (3,862 / 96,55%)

Seluruh Unit Eselon II agar kembali mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum bagi seluruh Pegawai terkait waktu Penyelesaian Layanan.

c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,885 / 97,125%)

Seluruh Unit Eselon II agar memastikan bahwa "Sistem, Mekanisme dan Prosedur telah dicantumkan pada seluruh Standar Layanan dan dipublikasi pada Website Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum serta Media sosial lainnya.

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

27 April 2026
Direktur Jenderal Badan
Peradilan Umum


BAMBANG MYANTO