



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM**  
 Jalan Jenderal Ahmad Yani Kav. 58 ByPass, Cempaka Putih Timur Jakarta Pusat  
 DKI Jakarta  
<http://badilum.mahkamahagung.go.id>



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
 Periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**NILAI INDEKS**

**3,76 / 94,06%**

Jumlah	79 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 45	
	PEREMPUAN : 34	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	
	SD : 0	Diploma 2 : 0
	SMP : 3	Diploma 3 : 1
	SMU : 29	S1 : 39
	Diploma 1 : 0	S2 : 7
Pekerjaan	PNS : 13	S3 : 0
	TNI : 2	SWASTA : 20
	POLRI : 0	WIRAUSAHA : 4
	LAINNYA : 39	TENAGA KONTRAK : 1

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,532
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3,671
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,709

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. Waktu Penyelesaian

Seluruh Unit Eselon II pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum segera mensosialisasikan isi standar layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum bagi seluruh pegawai dan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.

2. Perilaku Pelaksana

Bagian Kepegawaian pada Sekretariat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang bertanggung jawab terhadap pengembangan kompetensi dan perilaku pelaksana segera melakukan bimbingan teknis tentang pembangunan karakter (character building) dan manajemen ESQ untuk meningkatkan kompetensi teknis komunikasi, profesionalisme dan perilaku pelaksana.

3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Peningkatan dan pengembangan inovasi dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan diperlukan agar dapat meningkatkan layanan dan tindak lanjutnya atas pengaduan masyarakat

**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.**

5 April 2024

