

LAPORAN TRIWULAN

SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

(S P K P)

**DI PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS I A**

**Berdasarkan SE Menpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023**



PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2023



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TRIWULAN SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DI PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS I A

**Berdasarkan SE Menpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023**

Disahkan di Gresik
Pada Hari Rabu, 3 Januari 2024

↓ Top Management,



I GUSTI AYU SUSILAWATI, S.H., M.H.
19711205 199603 2 002

**LEMBAR TIM PENYUSUN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

**LAPORAN TRIWULAN
SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
(SPKP)
DI PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS I A**

DISUSUN OLEH :

**PENANGGUNG JAWAB
SARUDI, S.H.**

**KETUA
SRI SULASTUTI, S.H.**

**SEKRETARIS
MOHAMMAD HAMIDI, S.H., M.H.**

ANGGOTA

- 1. IBNU SOLA, S.H., M.M.**
- 2. NGABDUL NGAYIS, S.H.**
- 3. M. RISYAH FARRAS DEKA MAGHFIRA, S.H.**
- 4. AHWA**
- 5. RIRIS DWI SULISTYANINGSIH**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya tim survey Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik kelas I A telah menyelesaikan hasil survey SPKP triwulan periode Oktober - Desember 2023 setelah tercapainya Akreditasi PMPN, survey unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah khususnya Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A mengadakan survey ini secara berkala sebagai bagian dari rencana dan sasaran mutu dalam pemeliharaan akreditasi yang telah dicapai. Survey ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survey Persepsi Kualitas Pelayanan yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan / diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan / diharapkan. Survey ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A, yang diambil dengan menggunakan aplikasi siSUPER.

Pelaksanaan dan laporan survey 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 Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gresik, 3 Januari 2024

Tim Survey

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| HALAMAN JUDUL | 1 |
| LEMBAR PENGESAHAN | 2 |
| LEMBAR TIM PENYUSUN | 3 |
| KATA PENGANTAR | 4 |
| DAFTAR ISI | 5 |
| DARTAR TABEL | 6 |
| DAFTAR GAMBAR | 7 |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 8 |
| 1.2 Tujuan dan Sasaran | 9 |
| 1.3 Rencana Kerja Pelaksanaan | 10 |
| 1.4 Tahapan Pelaksanaan | 10 |
| BAB II. METODOLOGI PENELITIAN | |
| 2.1 Metode Survey | 11 |
| 2.2 Teknik Pengumpulan Data | 11 |
| 2.3 Variabel Pengukuran SPKP | 11 |
| 2.4 Teknik Analisis Data | 12 |
| BAB III. PROFIL RESPONDEN | |
| 3.1 Umur | 14 |
| 3.2 Jenis Kelamin | 14 |
| 3.3 Pendidikan Terakhir | 15 |
| 3.4 Pekerjaan Utama | 15 |
| BAB IV. HASIL SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN | |
| 4.1 Informasi Pelayanan melalui media Elektronik maupun Non Elektronik | 16 |
| 4.2 Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai | 17 |
| 4.3 Prosedur / Alur Pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti / dilakukan | 18 |
| 4.4 Jangka Waktu Pelayanan Sesuai | 19 |
| 4.5 Tarif /Biaya Sesuai | 20 |
| 4.6 Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan | 21 |
| 4.7 Perilaku Pelaksana | 22 |
| 4.8 Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 23 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | |
| 5.1 Kesimpulan | 26 |
| 5.2 Rekomendasi | 27 |
| LAMPIRAN | 28 |
| RUJUKAN | 29 |

DAFTAR TABEL

| No. Tabel | Keterangan Tabel | Halaman |
|------------------|---|----------------|
| 1 | Kategori Mutu Pelayanan | 13 |
| 2 | Responden Menurut Karakteristik Umur | 14 |
| 3 | Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin | 14 |
| 4 | Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir | 15 |
| 5 | Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama | 15 |
| 6 | Informasi Pelayanan melalui media Elektronik maupun Non Elektronik | 17 |
| 7 | Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai | 18 |
| 8 | Prosedur / Alur Pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti / dilakukan | 19 |
| 9 | Jangka Waktu Pelayanan Sesuai | 20 |
| 10 | Tarif / Biaya Sesuai | 21 |
| 11 | Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan | 22 |
| 12 | Perilaku Pelaksana | 23 |
| 13 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan mudah | 24 |

DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar | Keterangan Gambar | Halaman |
|-------------------|---|----------------|
| 1 | Informasi Pelayanan melalui media Elektronik maupun Non Elektronik | 17 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai | 18 |
| 3 | Prosedur / Alur Pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti / dilakukan | 19 |
| 4 | Jangka Waktu Pelayanan Sesuai | 20 |
| 5 | Tarif / Biaya Sesuai | 21 |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan | 22 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 23 |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan mudah | 24 |

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di tingkat unit / satuan kerja bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik (*best practices*) dari unit / satuan kerja yang berhasil mendapatkan predikat Menuju WBK / WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit / satuan kerja lain. Oleh sebab itu, fokus pembangunan ZI tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk di mana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur

yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian.

Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, di mana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

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 masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A melaksanakan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

1.2. Tujuan dan Sasaran

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A. Adapun sasaran-sasaran Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A.

1.3. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran / Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 s/d Desember 2023.

1.4. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A, antara lain :

1. Tim survey menentukan metode survey, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survey membuat instrumen berupa angket / kuesioner, berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.
3. Tim survey mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survey.
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survey dan diserahkan kepada tim survey.
6. Tim survey mengkodekan kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data dalam excel file.
7. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Metode Survey

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 Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A, antara lain : pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa Aplikasi Suvey Persepsi Kualitas Pelayanan dengan jawaban tertutup dan terbuka yang telah tersedia.

2.3. Variabel Pengukuran SPKP

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 8 ruang lingkup, antara lain :

1. Informasi Pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan
Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai , untuk mendapatkan produk / jenis pelayanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3. Prosedur / Alur Pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti / dilakukan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur / alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk / jenis pelayanan serta penerapannya sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, wajar dan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif / Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif / biaya yang ditetapkan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan / system pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Petugas pelayanan / sistem pelayanan online merespon keperluan dengan cepat

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll) petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan / diakses

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan / hotline / call

center / media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 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 Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A 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 PROFIL RESPONDEN

3.1. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

| NO. | UMUR | FREKUENSI | (%) |
|--------|-------------------------|-----------|--------|
| 1. | 18 - 28 | 14 | 9,15 |
| 2. | 29 - 39 | 65 | 42,48 |
| 3. | 40 - 49 | 45 | 29,41 |
| 4. | 50 - 59 | 26 | 16,99 |
| 5. | 60 < | 3 | 1,96 |
| 6. | Tidak Mencantumkan Usia | 0 | 0,00 |
| JUMLAH | | 153 | 100,00 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **29 tahun s/d 39 tahun (42,48 %)**.

3.2. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| NO. | JENIS KELAMIN | FREKUENSI | (%) |
|--------|----------------------------------|-----------|--------|
| 1. | LAKI - LAKI | 102 | 66,66 |
| 2. | PEREMPUAN | 51 | 33,33 |
| 3. | Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin | 0 | 0,00 |
| JUMLAH | | 153 | 100,00 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **LAKI-LAKI** sebanyak **102** orang (**66,66 %**).

3.3. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

| NO. | PENDIDIKAN TERAKHIR | FREKUENSI | (%) |
|-----|---------------------|-----------|-------|
|-----|---------------------|-----------|-------|

| | | | |
|--------|--------------------|-----|--------|
| 1. | TIDAK SEKOLAH | 1 | 0,65 |
| 2. | SD | 1 | 0,65 |
| 3. | SMP | 7 | 4,57 |
| 4. | SMA / SMK | 39 | 25,49 |
| 5. | DIPLOMA 1 | 0 | 0,00 |
| 6. | DIPLOMA 2 | 0 | 0,00 |
| 7. | DIPLOMA 3 | 0 | 0,00 |
| 8. | SARJANA - S1 | 80 | 52,28 |
| 9. | PASCA SARJANA - S2 | 25 | 16,33 |
| 10. | S3 | 0 | 0,00 |
| JUMLAH | | 153 | 100,00 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir kategori **SARJANA - S1** sebanyak **80** orang (**52,28 %**).

3.4. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

| NO. | PEKERJAAN | FREKUENSI | (%) |
|--------|-----------------------|-----------|--------|
| 1. | PNS | 2 | 1,30 |
| 2. | TNI | 0 | 0,00 |
| 3. | POLRI | 0 | 0,00 |
| 4. | PEGAWAI SWASTA | 11 | 7,18 |
| 5. | WIRASWASTA / USAHAWAN | 16 | 10,45 |
| 6. | TENAGA KONTRAK | 0 | 0,00 |
| 7. | LAIN - LAIN | 124 | 81,04 |
| JUMLAH | | 153 | 100,00 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan **LAIN-LAIN** termasuk didalamnya adalah mahasiswa, pelajar dan belum bekerja sebanyak **124** orang (**81,04 %**).

BAB IV HASIL SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Berdasarkan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada survey periode Oktober - Desember 2023 berada pada 3,47 - 4,00 rerata **3,95** atau dengan skala 100 adalah sebesar **98,75 %** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 81,26 - 100).

Adapun capaian Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan III pada periode Juli - September 2023 Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A berada pada rerata 3,47- 4,00 sebesar **3,99** atau dengan skala 100 adalah sebesar **99,84 %**.

Hal ini mengindikasikan telah terjadi kenaikan mutu pelayanan secara signifikan sesuai dengan rencana pada sasaran mutu dan kebijakan mutu yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A.

Hasil SPKP tersebut di atas, terdiri dari delapan ruang lingkup, dan analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kedelapan ruang lingkup tersebut.

4.1. Informasi Pelayanan Melalui Media Elektronik Maupun Non Elektronik

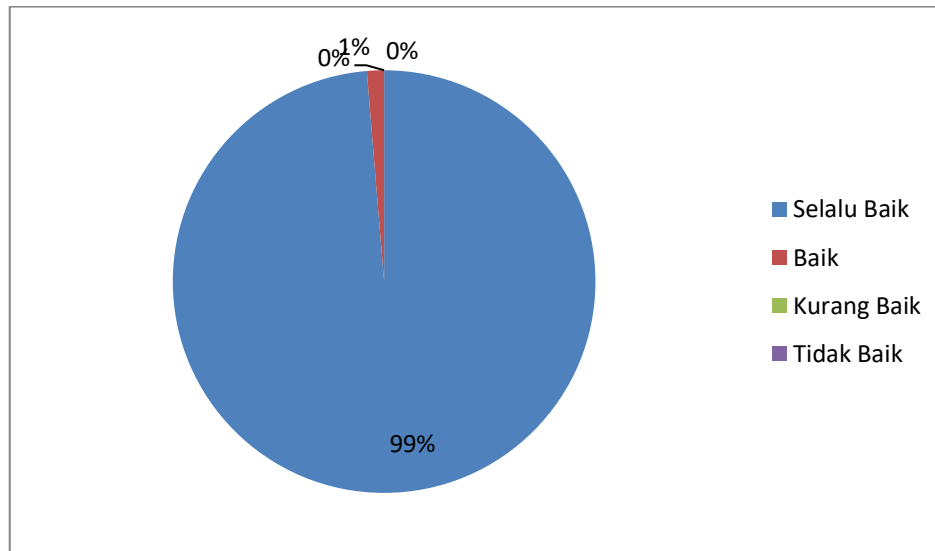
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,98** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 6
Informasi Pelayanan Melalui Media Elektronik Maupun Non Elektronik

| NO. | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|-----|-------------|------|-----------|-------|
| | | | f | % |
| 1. | Sangat Baik | 4 | 151 | 98,69 |

| | | | | |
|--------|-------------|---|-----|--------|
| 2. | Baik | 3 | 2 | 1,30 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| JUMLAH | | | 153 | 100,00 |

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



Gambar 1.
Informasi Pelayanan Melalui Media Elektronik Maupun Non Elektronik

4.2. Persyaratan Pelayanan Yang Diinformasikan Sesuai

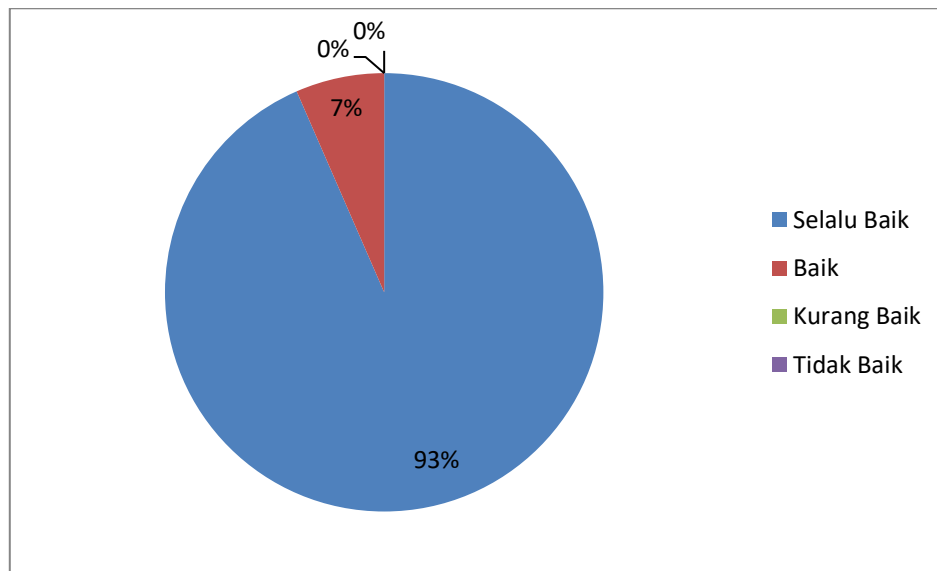
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,93** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Persyaratan Pelayanan Yang Diinformasikan Sesuai

| NO. | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|-----|---------|------|-----------|---|
| | | | f | % |

| | | | | |
|--------|-------------|---|-----|--------|
| 1. | Sangat Baik | 4 | 143 | 93,46 |
| 2. | Baik | 3 | 10 | 6,53 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| JUMLAH | | | 153 | 100,00 |

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



Gambar 2
Persyaratan Pelayanan Yang Diinformasikan Sesuai

4.3. Prosedur / Alur Pelayanan Yang Ditetapkan Mudah Diikuti / Dilakukan

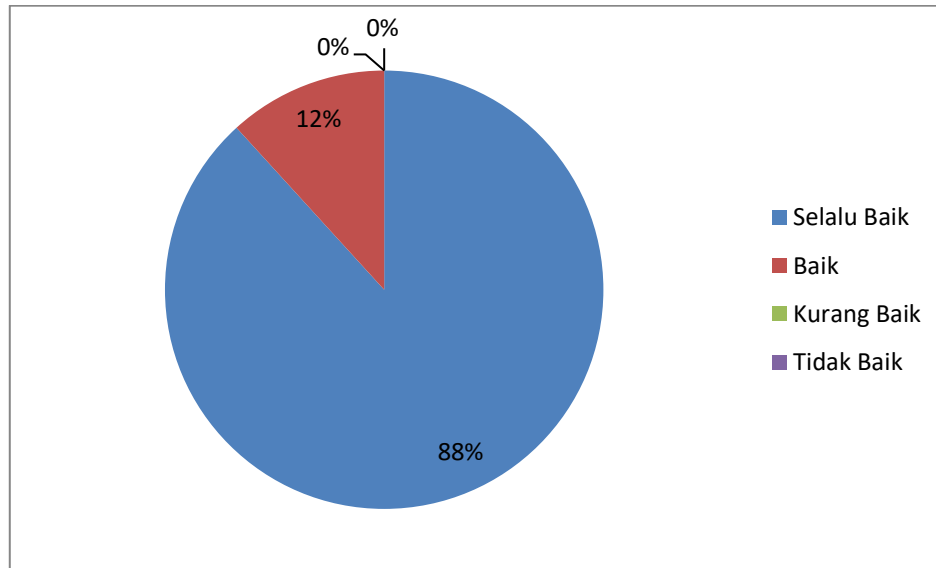
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,88** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8
Prosedur / Alur Pelayanan Yang Diotetapkan Mudah Diikuti

| NO. | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|-----|---------|------|-----------|---|
| | | | f | % |

| | | | | |
|--------|-------------|---|-----|--------|
| 1. | Sangat Baik | 4 | 135 | 88,23 |
| 2. | Baik | 3 | 18 | 11,76 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| JUMLAH | | | 153 | 100,00 |

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



Gambar 3.
Prosedur / Alur Pelayanan Yang Ditetapkan Mudah Diikuti

4.4. Jangka Waktu Pelayanan Sesuai

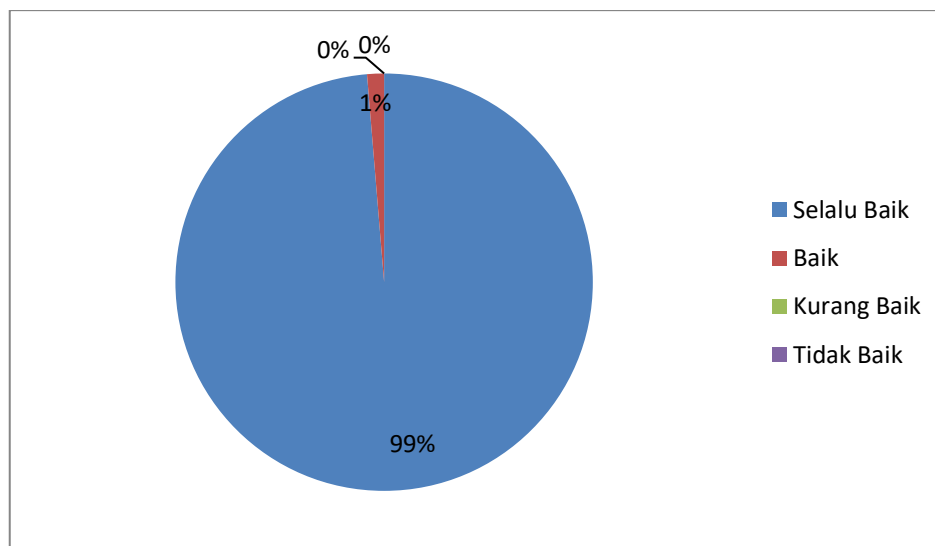
Jangka Waktu pelayanan adalah rentang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,98** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya / tarif berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya / tarif disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 9
Jangka Waktu Pelayanan Sesuai

| NO. | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|-----|-------------|------|-----------|-------|
| | | | f | % |
| 1. | Sangat Baik | 4 | 151 | 98,69 |

| | | | | |
|--------|-------------|---|-----|--------|
| 2. | Baik | 3 | 2 | 1,30 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| JUMLAH | | | 153 | 100,00 |

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



Gambar 4.
Jangka Waktu Pelayanan Sesuai

4.5. Tarif / Biaya Sesuai

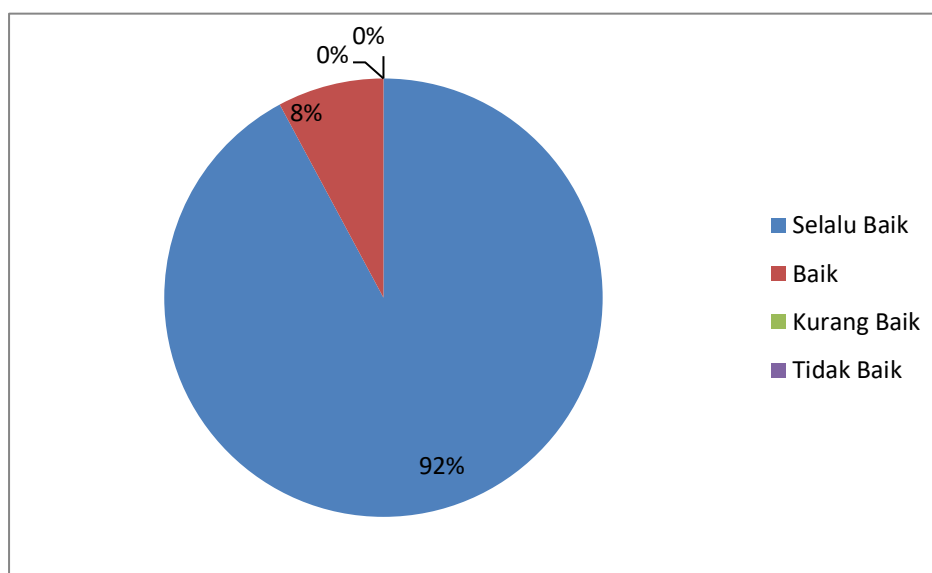
Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,92** berada pada interval skor 3,26 - 4 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 10
Tarif / Biaya sesuai

| NO. | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|-----|---------|------|-----------|---|
| | | | f | % |

| | | | | |
|--------|-------------|---|-----|--------|
| 1. | Sangat Baik | 4 | 141 | 92,15 |
| 2. | Baik | 3 | 12 | 7,84 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| JUMLAH | | | 153 | 100,00 |

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



Gambar 5.
Tarif / Biaya Sesuai

4.6. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

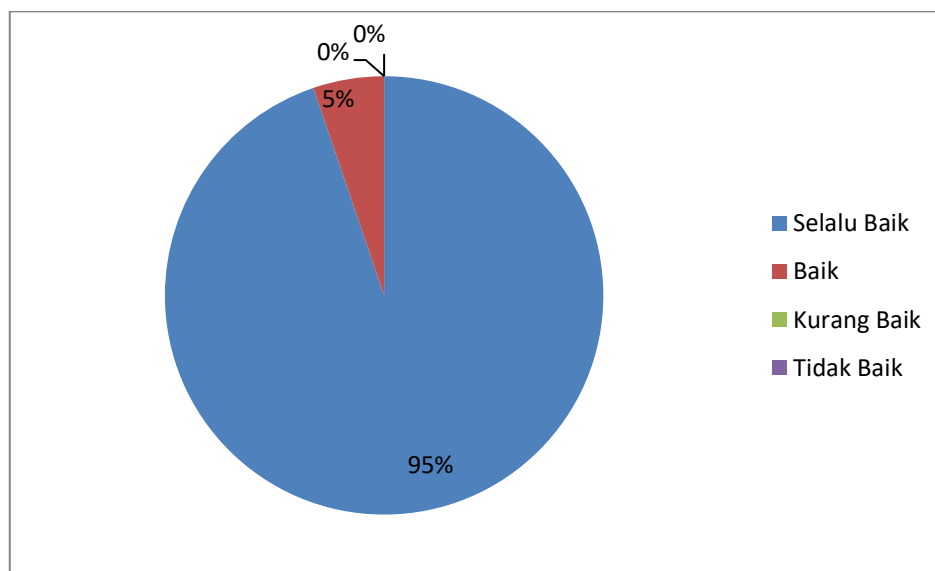
Sarana prasarana pendukung pelayanan yang dimaksud dapat mempermudah proses pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,94** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 11
Saranan Prasarana Pendukung Pelayanan

| NO. | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI |
|-----|---------|------|-----------|
|-----|---------|------|-----------|

| | | | f | % |
|--------|-------------|---|-----|--------|
| 1. | Sangat Baik | 4 | 145 | 94,77 |
| 2. | Baik | 3 | 8 | 5,22 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| JUMLAH | | | 153 | 100,00 |

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



Gambar 6.
Saranan Prasarana Pendukung Pelayanan

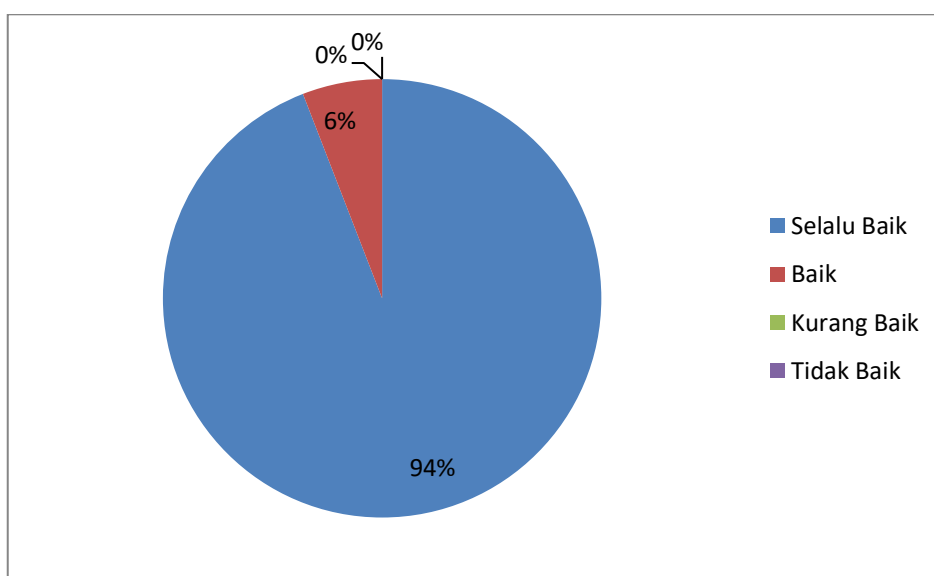
4.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,94** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik
Kelas I A
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

| NO. | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1. | Sangat Baik | 4 | 144 | 94,11 |
| 2. | Baik | 3 | 9 | 5,88 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| JUMLAH | | | 153 | 100,00 |

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



Gambar 7.
Perilaku Pelaksana

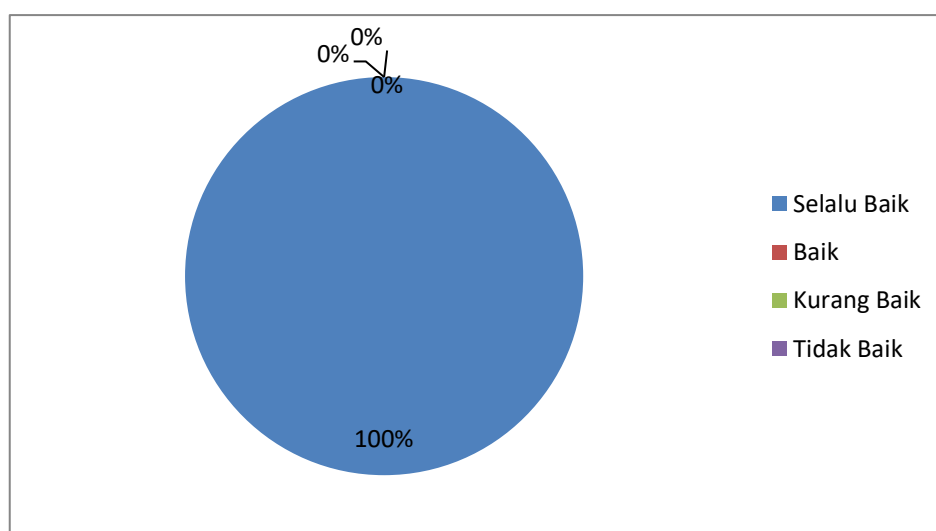
4.8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan Mudah

Layanan Konsultasi dan pengaduan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,00** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 13
Layanan Konsultasi dan Pengaduan mudah

| NO. | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1. | Sangat Baik | 4 | 153 | 100,00 |
| 2. | Baik | 3 | 0 | 0,00 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| JUMLAH | | | 153 | 100,00 |

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



Gambar 8.
Layanan Konsultasi dan Pengaduan mudah

| | | | |
|--|--|---------------|--|
| SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN | | JUMLAH | 153 RESPONDEN |
| PENGADILAN NEGERI GRESIK | | JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI : 102 ORANG |
| NILAI INDEKS | | | PEREMPUAN : 51 ORANG |
| 3,95 / 98,75 % | | PENDIDIKAN | Tidak / Belum Sekolah : 1 ORG Diploma 2 : 0 ORG |
| Periode 1 Oktober 2023 sampai 31 Desember 2023 | | | SD : 1 ORG Diploma 3 : 0 ORG |
| | | | SMP : 7 ORG S1 : 80 ORG |
| | | | SMU : 39 ORG S2 : 25 ORG |
| | | | Diploma 1 : 0 ORG S3 : 0 ORG |
| | | PEKERJAAN | PNS : 2 ORG SWASTA : 11 ORG |
| | | | TNI : 0 ORG WIRUSAHA : 16 ORG |
| | | | POLRI : 0 ORG TENAGA KONTRAK : 0 ORG |
| | | | LAINNYA : 124 ORG |

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pengguna layanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A berada pada rerata sebesar **3,95** atau dengan skala 100 adalah sebesar **98,75 %** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 81,26 - 100).

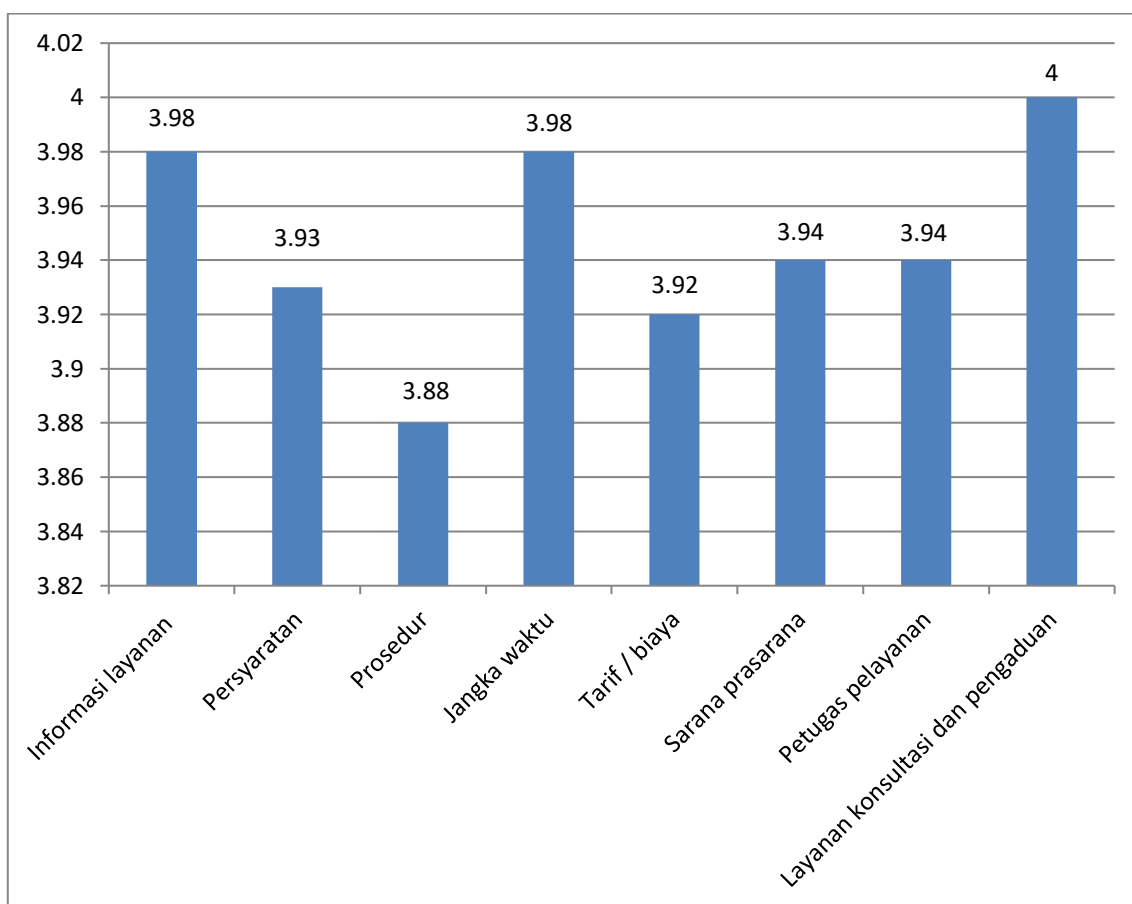
Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Informasi pelayanan melalui media elektronik dan non elektronik di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Persyaratan pelayanan informasi sesuai di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Prosedur / Alur pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.
4. Jangka waktu pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.
5. Tarif dan biaya Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.
6. Sarana prasarana Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.
7. Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.
8. Layanan konsultasi dan pengaduan Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.

peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup sebagai berikut :

| No. | Ruang Lingkup | Rata-Rata Skor | Ranking |
|-----|----------------------------------|----------------|---------|
| 1. | Informasi layanan | 3,98 | 2 |
| 2. | Persyaratan | 3,93 | 4 |
| 3. | Prosedur | 3,88 | 6 |
| 4. | Jangka waktu | 3,98 | 2 |
| 5. | Tarif / biaya | 3,92 | 5 |
| 6. | Sarana prasarana | 3,94 | 3 |
| 7. | Petugas pelayanan | 3,94 | 3 |
| 8. | Layanan konsultasi dan pengaduan | 4,00 | 1 |

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



5.2. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup yang nilainya masih masuk kategori 3 kebawah yaitu : **Prosedur, Tarif / Biaya** dan **Persyaratan**.

LAMPIRAN

1. Contoh Kuesioner Survei

Barney Zona Integritas | Barney Persepsi Anti Korupsi

Form Kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu BERDASARKAN SE-MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.

Daftar Responden
Layanan
Form Kuesioner
Keaslian & pesan

1. Apakah tidak ada diskriminasi pada pelayanan yang disampaikan pada unit layanan ini ?

- ☐ Seluruh petugas pada pengadilan tidak pernah memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya
- ☐ Sebagian besar petugas pada pengadilan tidak pernah memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya
- ☐ Sebagian kecil petugas pada pengadilan tidak pernah memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya
- ☐ Seluruh petugas pada pengadilan pernah memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya

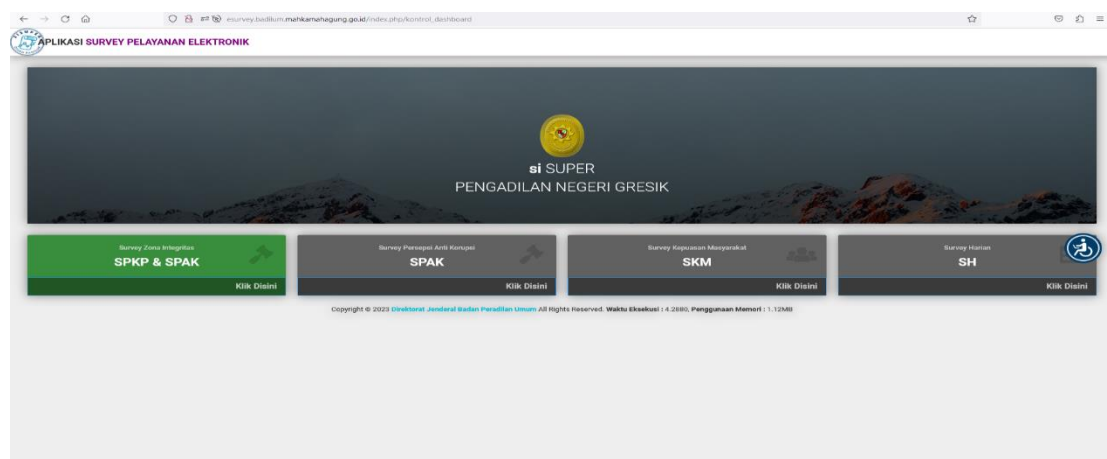
2. Apakah tidak ada pelayanan diluar prosedur/ketentuan yang terindikasi kecurangan pada unit layanan ini ?

- ☐ Seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan syarat/prosedur/ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan
- ☐ Sebagian besar pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan syarat/prosedur/ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan
- ☐ Sebagian kecil pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan syarat/prosedur/ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan
- ☐ Seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan syarat/prosedur/ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan

3. Apakah tidak ada penerimaan imbalan berupa uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada pengadilan ?

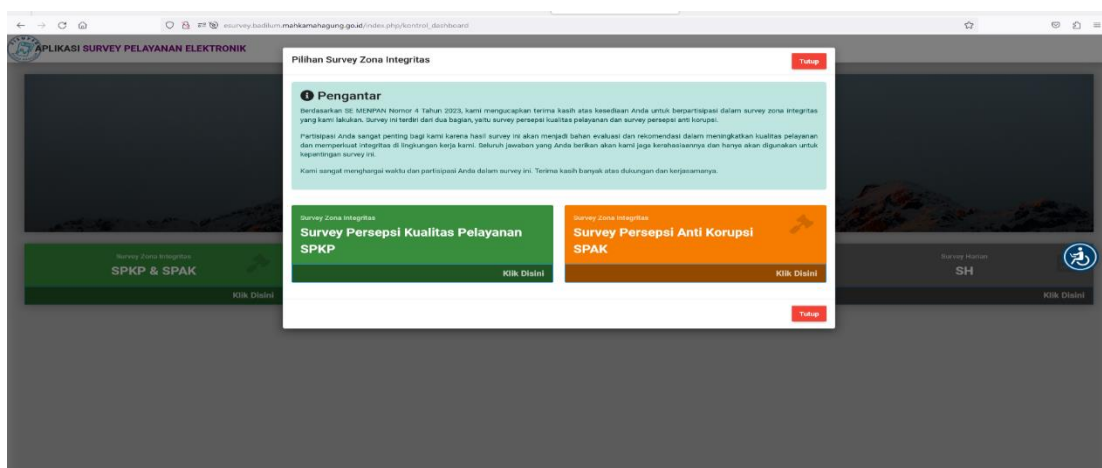
- ☐ Petugas pelayanan tidak pernah menerima/bahkan meminta imbalan (uang, barang, fasilitas dll) diluar ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan

2. Dokumen dan data pendukung



3. Link akses survei

esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098150



RUJUKAN :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.