

# LAPORAN TRIWULAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS 1A

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017



**PERIODE JANUARI - MARET 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN TRIWULAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL  
GRESIK KELAS 1A**

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

Disahkan di Gresik  
Pada Hari Senin, 3 April 2023



**AGUS WALUJO TJAHJONO, S.H., M.Hum.**  
19690818 199203 1 002

**LEMBAR TIM PENYUSUN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**LAPORAN TRIWULAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL  
GRESIK KELAS 1A**

**DISUSUN OLEH :**

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

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

**SEKRETARIS  
HANDRI MAMUDI, S.H., M.H.**

**ANGGOTA**

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

**KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya tim survey kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Gresik telah menyelesaikan hasil survey SKM triwulan periode Januari - Maret 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 IA kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA mengadakan survey ini secara berkala sebagai bagian dari rencana dan sasaran mutu dalam pemeliharaan akreditasi yang telah dicapai. Survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat 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 IA, yang diambil dengan menggunakan aplikasi siSUPER.

Pelaksanaan survei 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 IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Gresik, 3 April 2023

**Tim Survey**

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	1
LEMBAR PENGESAHAN .....	2
LEMBAR TIM PENYUSUN .....	3
KATA PENGANTAR .....	4
DAFTAR ISI .....	5
DAFTAR TABEL .....	6
DAFTAR GAMBAR .....	7
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	8
1.2 Tujuan dan Sasaran .....	9
1.3 Rencana Kerja Pelaksanaan .....	10
1.4 Tahapan Pelaksanaan .....	10
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
2.1 Metode Survey .....	11
2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	11
2.3 Variabel Pengukuran SKM .....	11
2.4 Teknik Analisis Data .....	12
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b>	
3.1 Umur .....	14
3.2 Jenis Kelamin .....	14
3.3 Pendidikan Terakhir .....	15
3.4 Pekerjaan Utama .....	15
<b>BAB IV. HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)</b>	16
4.1 Persyaratan .....	17
4.2 Prosedur .....	18
4.3 Waktu Pelayanan .....	19
4.4 Biaya / Tarif .....	20
4.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	21
4.6 Kompetensi Pelaksana .....	22
4.7 Perilaku Pelaksana .....	23
4.8 Maklumat Pelayanan .....	24
4.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Hasil Survey kualitatif .....	25
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan .....	27
5.2 Rekomendasi .....	28
<b>RUJUKAN</b> .....	29

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Keterangan Tabel</b>	<b>Halaman</b>
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	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Persyaratan .....	17
7	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Prosedur .....	18
8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan .....	19
9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Biaya / Tarif .....	20
10	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	21
11	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana .....	22
12	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana .....	23
13	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan .....	24
14	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	25

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Keterangan Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Persyaratan .....	17
2	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Prosedur .....	18
3	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan .....	19
4	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Biaya / Tarif .....	20
5	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	21
6	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana .....	22
7	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana .....	23
8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan .....	24
9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	25

## **BAB I**

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

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 dimana 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, dimana 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 aparaturnya 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 Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **1.2. Tujuan dan Sasaran**

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

### **1.3. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran / Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023 s/d Maret 2023.

### **1.4. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, 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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
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 mengkoding 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 IA, 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 Kepuasan Pelanggan dengan jawaban tertutup dan terbuka yang telah tersedia.

#### **2.3. Variabel Pengukuran SKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey 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.

#### **2.4. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA 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 Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA 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	20	13,33
2.	29 - 39	66	44,00
3.	40 - 49	45	30,30
4.	50 - 59	16	10,67
5.	60 <	3	2,00
	Tidak mencantumkan Usia	0	0,00
JUMLAH		150	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **29 tahun s/d 39 tahun (44,00%)**.

### 3.2. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

NO.	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	( % )
1.	LAKI - LAKI	85	56,66
2.	PEREMPUAN	65	43,33
3.	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0,00
JUMLAH		150	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **LAKI-LAKI** sebanyak **102** orang (**66,23%**).

### 3.3. Pendidikan Terakhir

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	( % )
1.	TIDAK SEKOLAH	0	0,00
2.	SD	1	0,64
3.	SMP	5	3,24
4.	SMA / SMK	32	20,77
5.	DIPLOMA	6	3,89
6.	SARJANA - S1	84	54,54
7.	PASCA SARJANA - S2	25	16,23
8.	S3	1	0,64
JUMLAH		154	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir kategori **SARJANA – S1** sebanyak **84** orang (**54,54%**).

### 3.4. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

NO.	PEKERJAAN	FREKUENSI	( % )
1.	PNS	3	2,00
2.	TNI / POLRI	5	3,00
3.	PEGAWAI SWASTA	13	8,66
4.	WIRASWASTA / USAHAWAN	14	9,33
5.	TENAGA KONTRAK	0	0,00
6.	LAIN - LAIN	115	76,66
JUMLAH		150	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan **LAIN-LAIN** sebanyak **115** orang (**76,66%**).

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I pada survey periode Januari - Maret 2023 berada pada 3,47- 4,00 rerata **3,86** atau dengan skala 100 adalah sebesar **96,61%** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 81,26 - 100).

Adapun capaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV pada survey periode Oktober - Desember 2022 Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA berada pada rerata 3,47- 4,00 sebesar **3,84** atau dengan skala 100 adalah sebesar **96,00 %**.

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 IA.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, dan analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

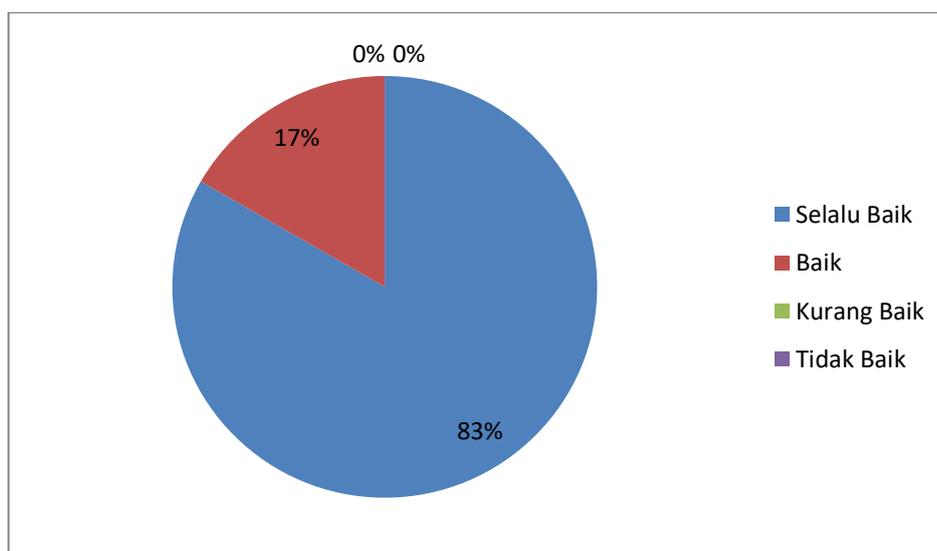
#### 4.1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,83** 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  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Persyaratan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	125	83,33
2.	Baik	3	25	16,66
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			150	100,00

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



Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Persyaratan

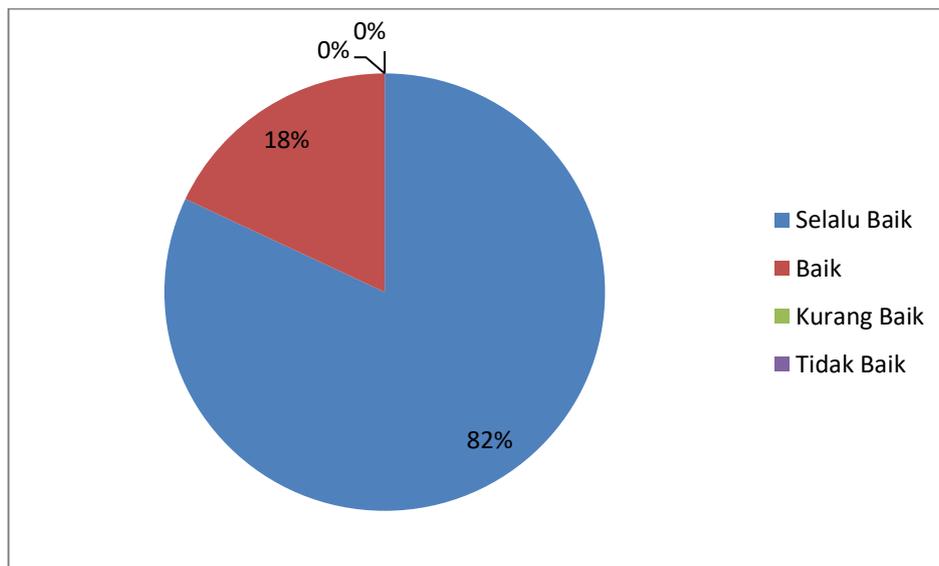
## 4.2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,82** 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  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Prosedur

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	123	82,00
2.	Baik	3	27	18,00
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			150	100,00

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



Gambar 2  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Prosedur

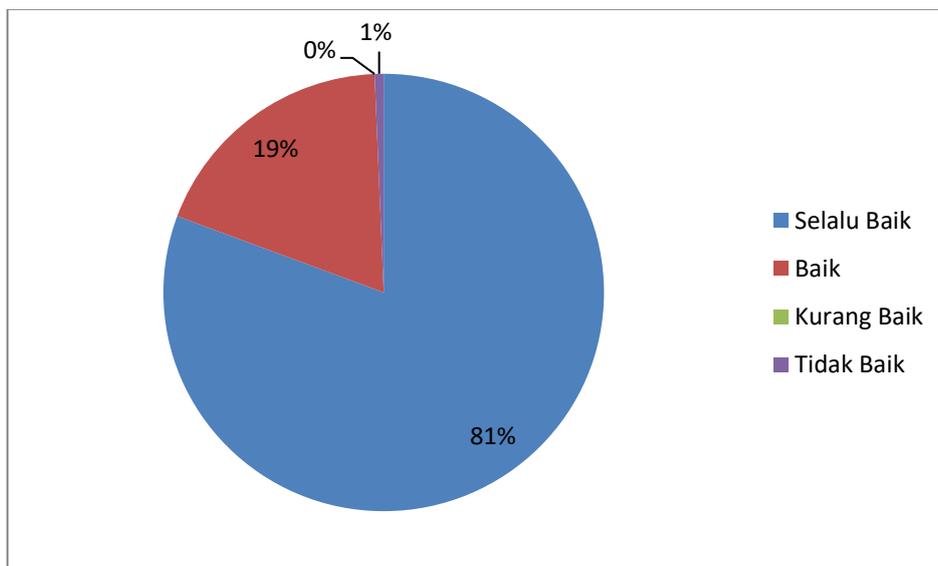
### 4.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,79** 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  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri / Hubungan Industrial Kelas IA Gresik  
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	121	80,66
2.	Baik	3	28	18,66
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	1	0,66
JUMLAH			150	100,00

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



Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

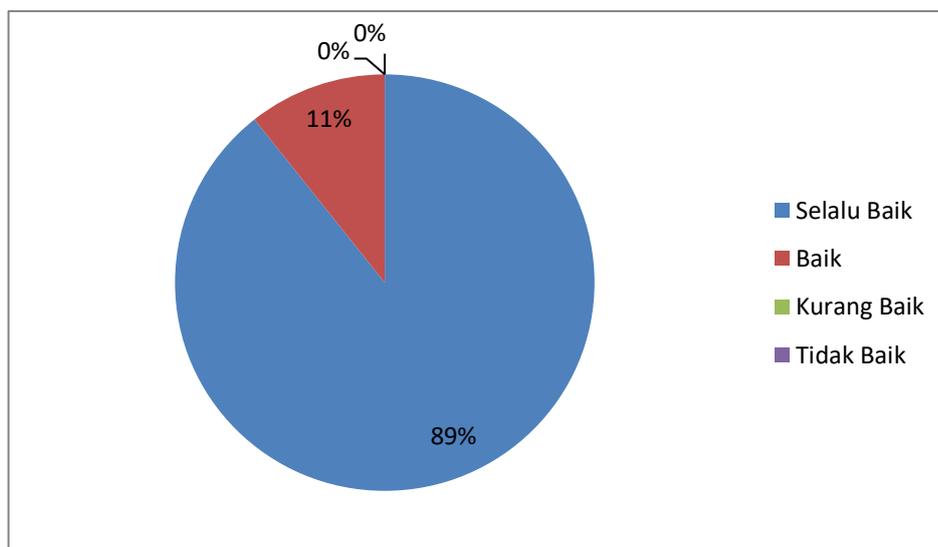
#### 4.4. Biaya / Tarif

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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,89** 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  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	134	89,33
2.	Baik	3	16	10,66
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			150	100,00

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



Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

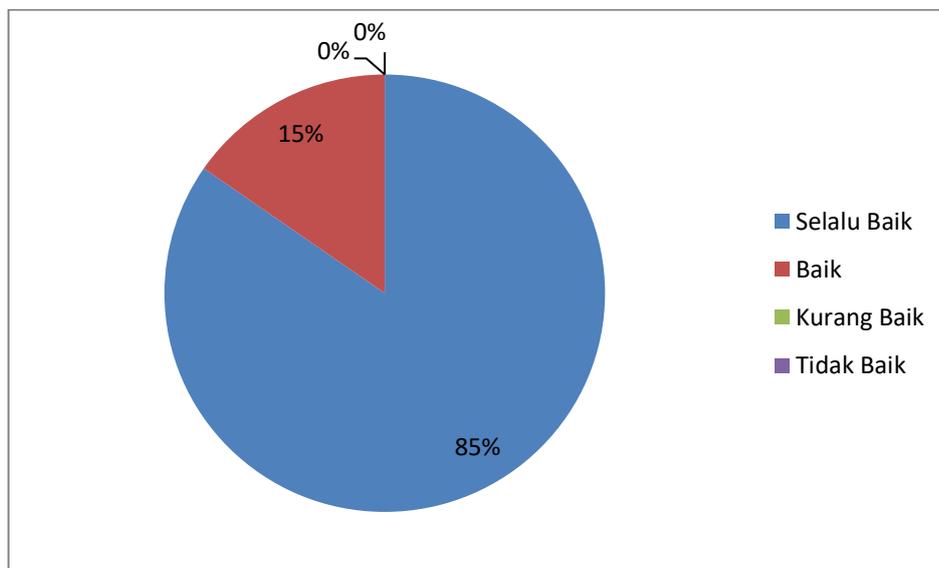
#### 4.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,84** 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  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	127	84,66
2.	Baik	3	23	23,33
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			150	100,00

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



Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

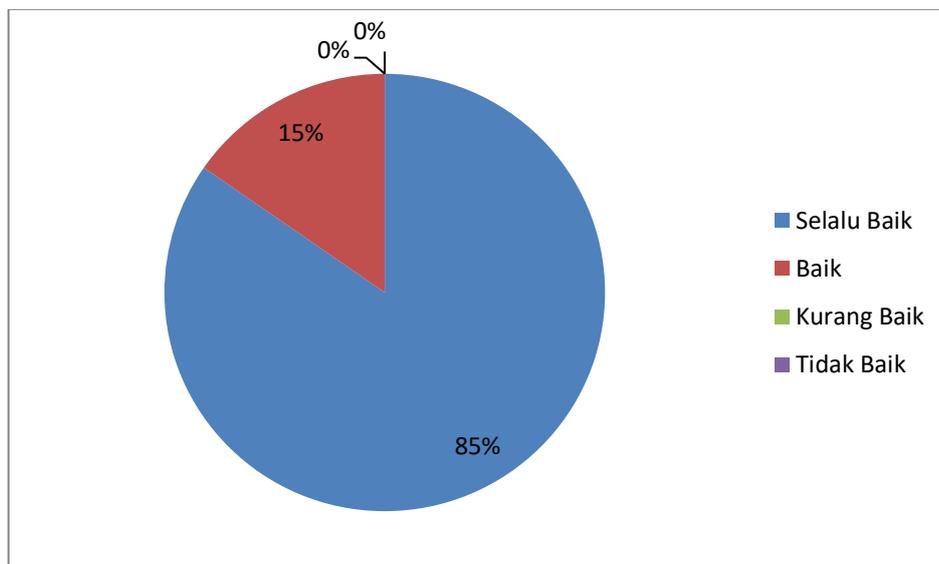
#### 4.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,84** 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  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	127	84,66
2.	Baik	3	23	15,33
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			150	100,00

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



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

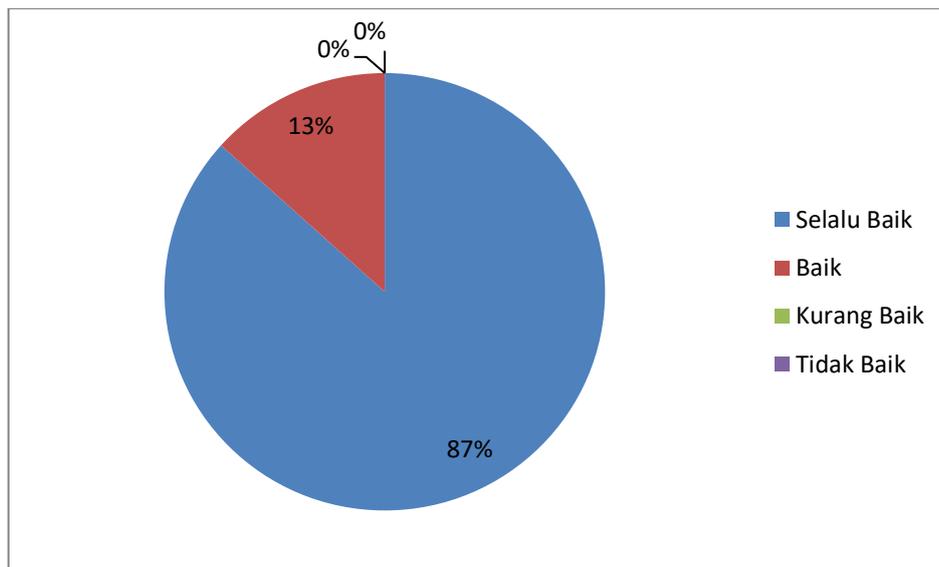
#### 4.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,86** 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 IA  
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	130	86,66
2.	Baik	3	20	13,33
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			150	100,00

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



Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

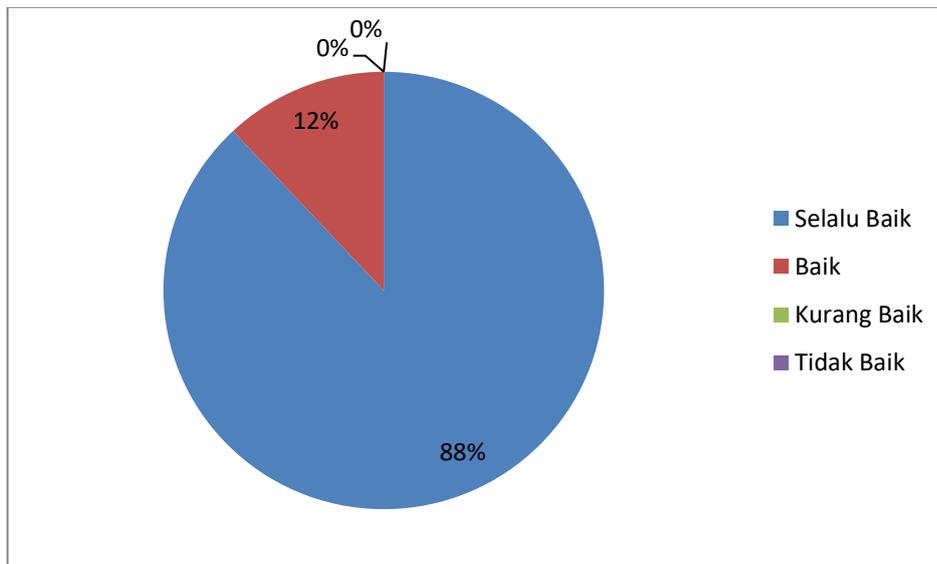
#### 4.8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. 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 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  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	132	88,00
2.	Baik	3	18	12,00
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			150	100,00

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



Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan

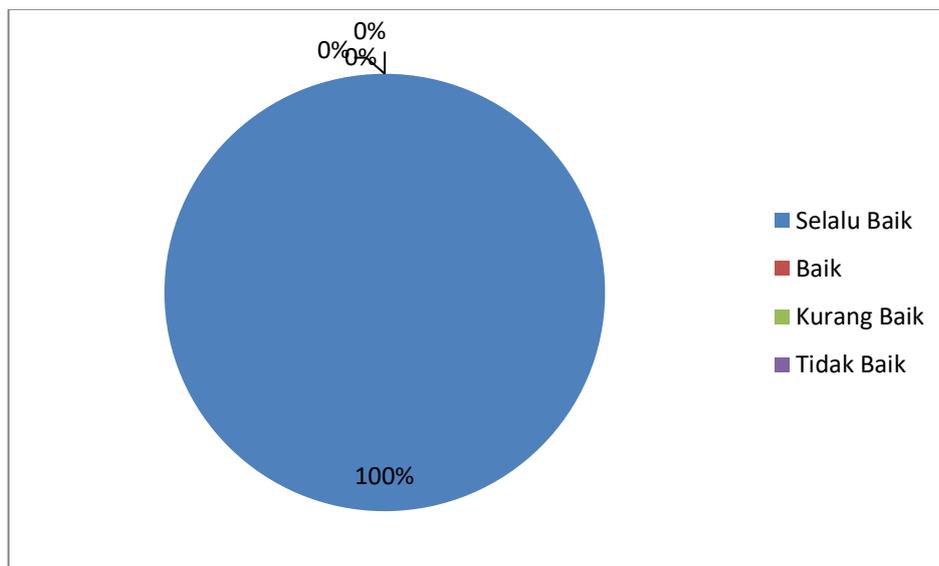
#### 4.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	150	100,00
2.	Baik	3	0	0,00
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			150	100,00

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



Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA  
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI GRESIK

NILAI INDEKS

**3,86 / 96,61 %**

Periode 1 Januari 2023 sampai 31 Maret 2023

JUMLAH	150 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 85 ORANG	
	PEREMPUAN : 65 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 4 ORG	Diploma 2 : 1 ORG
	SD : 3 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 8 ORG	S1 : 81 ORG
	SMU : 27 ORG	S2 : 23 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 3 ORG
PEKERJAAN	PNS : 3 ORG	SWASTA : 13 ORG
	TNI : 4 ORG	WIRUSAHA : 14 ORG
	POLRI : 1 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 115 ORG	

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1. Kesimpulan

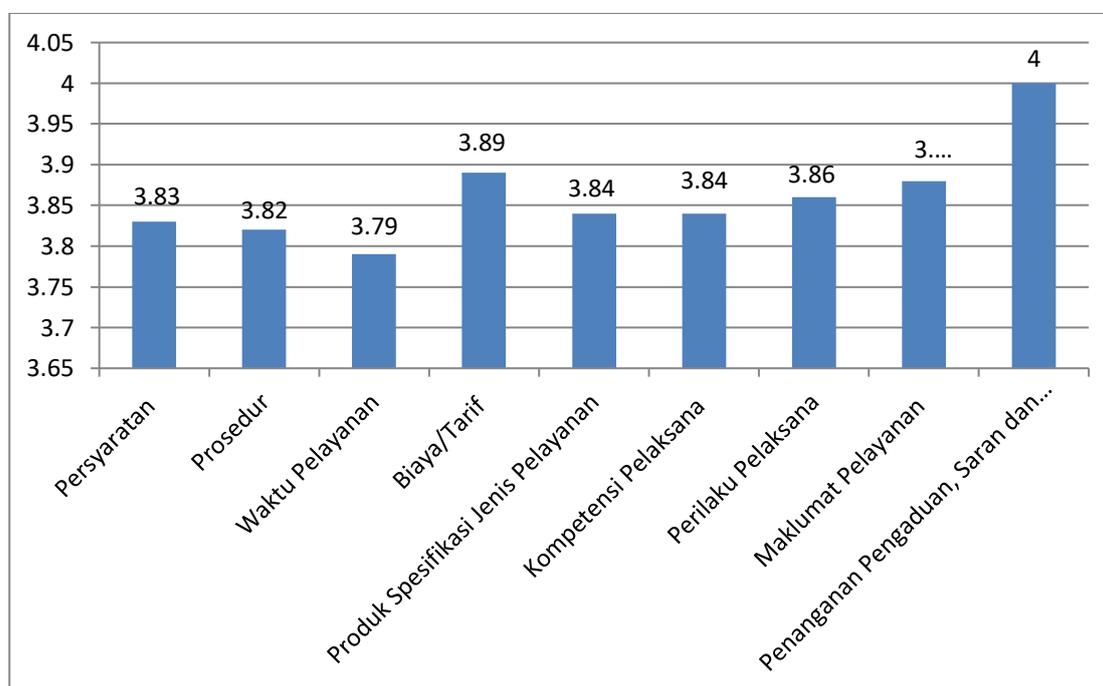
Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA berada pada rerata sebesar **3,86** atau dengan skala 100 adalah sebesar **96,61%** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 81,26 - 100).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
4. Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
10. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Rata-Rata Skor	Ranking
1.	Persyaratan	3,83	6
2.	Prosedur	3,82	7
3.	Waktu Pelayanan	3,79	8
4.	Biaya / Tarif	3,89	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,84	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,84	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,86	4
8.	Maklumat Pelayanan	3,88	3
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	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 IA, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup yang nilainya masih masuk kategori 3 kebawah yaitu : **Waktu Pelayanan, Prosedur dan Persyaratan.**

## **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.