

**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DI PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS IB**

**Berdasarkan Surat Edaran Menpan dan Reformasi Birokrasi**  
**Nomor 04 Tahun 2023**



**TRIWULAN II**  
**2025**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS 1B

Berdasarkan  
Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017  
Tentang  
Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat  
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Situbondo  
Pada Hari Selasa, 1 Juli 2025

Pengawas Survei,



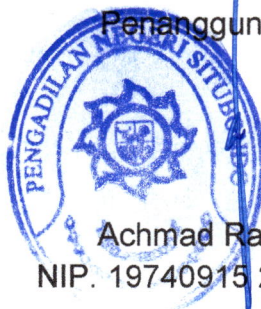
I Gede Karang Anggayasa, S.H.,M.H.  
NIP. 19760713 200212 1 001

Koordinator Survei,



Abd. Mukti, S.H.  
NIP. 19660627 199303 1 005

Penanggung Jawab,



Achmad Rasjid, S.H.  
NIP. 19740915 200003 1 001

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, telah disusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas IB Triwulan II Tahun 2025 ini.

Saat ini pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Situbondo Kelas IB mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran 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. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Situbondo Kelas IB, yang diambil secara elektronik dengan menggunakan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER).

Pelaksanaan survei dan laporan survei 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 Pengadilan Negeri Situbondo Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Situbondo Kelas IB.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Situbondo, 1 Juli 2025

**Tim Survei**



DAFTAR ISI

|                                                                        | Hal.      |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                                    | i         |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                | ii        |
| KATA PENGANTAR .....                                                   | iii       |
| DAFTAR ISI .....                                                       | iv        |
| DAFTAR TABEL .....                                                     | vi        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                    | vii       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                         | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                                                | 1         |
| B. Tujuan .....                                                        | 1         |
| C. Sasaran .....                                                       | 2         |
| D. Prinsip .....                                                       | 2         |
| E. Unsur – Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....                      | 3         |
| F. Manfaat .....                                                       | 4         |
| <b>BAB II METODE SURVEI .....</b>                                      | <b>5</b>  |
| A. Periode Survei .....                                                | 5         |
| B. Metode Penelitian .....                                             | 5         |
| <b>BAB III PENYUSUNAN LAPORAN .....</b>                                | <b>6</b>  |
| A. Persiapan Survei .....                                              | 6         |
| B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data ..... | 7         |
| <b>BAB IV LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA .....</b>                  | <b>9</b>  |
| A. Pengukuran Skala Likert .....                                       | 9         |
| B. Pengolahan Data Survei .....                                        | 10        |
| C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks .....                               | 11        |
| <b>BAB V PROFIL RESPONDEN .....</b>                                    | <b>12</b> |
| A. Jenis Kelamin .....                                                 | 12        |
| B. Pendidikan Terakhir .....                                           | 13        |
| C. Pekerjaan Utama Responden .....                                     | 14        |
| D. Umur .....                                                          | 15        |
| <b>BAB VI HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA .....</b>                     | <b>16</b> |
| 1. Kesesuaian Persyaratan .....                                        | 16        |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan .....                      | 17        |
| 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan .....                                  | 18        |
| 4. Biaya / Tarif Pelayanan .....                                       | 19        |



|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....      | 20        |
| 6. Kompetensi Pelaksana Pelayan .....            | 21        |
| 7. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan .....      | 22        |
| 8. Sarana dan Prasarana .....                    | 23        |
| 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ..... | 24        |
| <b>BAB VII PENUTUP .....</b>                     | <b>26</b> |
| A. Kesimpulan .....                              | 25        |
| B. Rekomendasi .....                             | 27        |
| C. Rekomendasi dari Responden .....              | 27        |

## DAFTAR TABEL

| No.<br>Tabel                                                                                                                            | Hal. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi<br>Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....                                           | 10   |
| 2. Responden Karakteristik Jenis Kelamin .....                                                                                          | 12   |
| 3. Responden Karakteristik Pendidikan Terakhir .....                                                                                    | 13   |
| 4. Responden Karakteristik Pekerjaan .....                                                                                              | 14   |
| 5. Responden Karakteristik Umur .....                                                                                                   | 15   |
| 6. Ruang Lingkup SKM .....                                                                                                              | 16   |
| 7. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Kesesuaian Persyaratan .....                      | 17   |
| 8. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....                      | 18   |
| 9. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan .....                | 19   |
| 10. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan .....                      | 20   |
| 11. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ....          | 21   |
| 12. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan .....             | 22   |
| 13. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan .....               | 22   |
| 14. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana .....                       | 24   |
| 15. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan<br>Masukan ..... | 25   |

## DAFTAR GAMBAR

| No.<br>Gambar                                                                                                                                  | Hal. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. Grafik Responden Karakteristik Jenis Kelamin .....                                                                                          | 12   |
| 2. Grafik Responden Karakteristik Pendidikan Terakhir .....                                                                                    | 13   |
| 3. Grafik Responden Karakteristik Pekerjaan .....                                                                                              | 14   |
| 4. Grafik Responden Karakteristik Umur .....                                                                                                   | 15   |
| 5. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Kesesuaian Persyaratan .....                      | 17   |
| 6. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....                      | 18   |
| 7. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan .....                | 19   |
| 8. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan .....                       | 20   |
| 9. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....          | 21   |
| 10. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan .....             | 22   |
| 11. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan .....               | 23   |
| 12. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana .....                       | 24   |
| 13. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri<br>Situbondo Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan<br>Masukan ..... | 25   |



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Pengadilan Negeri Situbondo dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa atau jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1 telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ***Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023***.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan mendapatkan hasil yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei.

### **B. Tujuan**

Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Situbondo.

### **C. Sasaran**

Adapun sasaran pada Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Situbondo.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Situbondo.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Situbondo.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

### **D. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

#### **1. Transparan**

Hasil survei Persepsi Kepuasan Pelayanan harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

#### **2. Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

#### **3. Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

#### **4. Berkesinambungan**

Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

#### **5. Keadilan**

Pelaksanaan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan 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 Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

**E. Unsur - Unsur Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP)**

Ruang lingkup/unsur pengukuran SPKP ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, terdiri dari 9 (Sembilan) ruang lingkup yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

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

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif Pelayanan

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 Standart Pelayanan

Produk spesifikasi jenis standart pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis standart pelayanan.



6. Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Dalam Pelayanan

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

9. Kenyamanan Lingkungan, Kebersihan, Sarana Dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**F. Manfaat**

1. Dengan dilakukan SPKP diperoleh manfaat, antara lain:
2. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
5. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
6. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II METODE SURVEI**

### **A. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

### **B. Metode Penelitian**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.



### **BAB III**

## **PENYUSUNAN LAPORAN**

## **SURVEI PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN**

#### **A. Persiapan Survei**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

a. Dilaksanakan secara swakelola, perlumembentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Penanggung Jawab.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Ketua/Koordinator
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak 3 orang

##### **2. Penyiapan Bahan Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara elektronik melalui Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada alamat <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id> dimana didalamnya terdapat beberapa bagian yaitu :

##### **1. Data Responden**

Berupa isian data pribadi responden

##### **2. Layanan**

Berupa isian jenis layanan yang diterima

##### **3. Form Kuesioner**

Berupa pertanyaan / kuesioner berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada kuesioner tersebut terdiri dari 9 indikator dengan menambahkan Indikator Transparansi Pelayanan guna mendapatkan respon masyarakat terhadap pembangunan zona integritas yang bebas korupsi. Dalam hal ini ruang lingkup yang dilakukan survei, yaitu: (1) Kesesuaian Persyaratan; (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur; (3) Waktu Penyelesaian; (4) Biaya/Tarif; (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (6) Kompetensi Pelaksana; (7) Perilaku Pelaksana; (8) Sarana dan Prasarana; (9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.



Dalam kuesioner ini bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik/tidak puas, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik/kurang puas, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik/puas, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik/sangat puas, diberi nilai persepsi 4.

#### 4. Kesan dan Pesan

Berupa isian kesan dan pesan dari responden atas pelayanan yang diterima

### B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a) Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Situbondo. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara elektronik di Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Situbondo pada hari kerja dan pada jam layanan.

c) Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2) Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui media elektronik yang telah disediakan di ruang PTSP.

d) Publikasi Hasil Survei

1. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media pemberitaan online, website Pengadilan Negeri Situbondo, atau media jejaring sosial.



## BAB IV

### LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana dilakukan sebagai berikut:

#### A. Pengukuran Skala Likert

- Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan :

N = Bobot nilai per unsure

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{15} = 0,06$$

Untuk memperoleh nilai SKM dalam pelayanan digunakan pendekatan-pendekatan.

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 15 (limabelas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1.  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan  
Dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi 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              | 3,644 - 3,532       | 76,61 - 88,30               | B                  | Baik                       |
| 4              | 3,5324 - 4,00       | 88,31 - 100,00              | A                  | Sangat Baik                |

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu;

- 1) Pengolahan dengan komputer  
Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.
- 2) Pengolahan secara manual
  - a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
  - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
    - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.  
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
    - 2) Nilai Indeks Pelayanan  
Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
    - 3) Pengujian Kualitas Data  
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.



### **C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,06 (untuk 15 unsur).

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB V  
PROFIL RESPONDEN

A. Jenis Kelamin

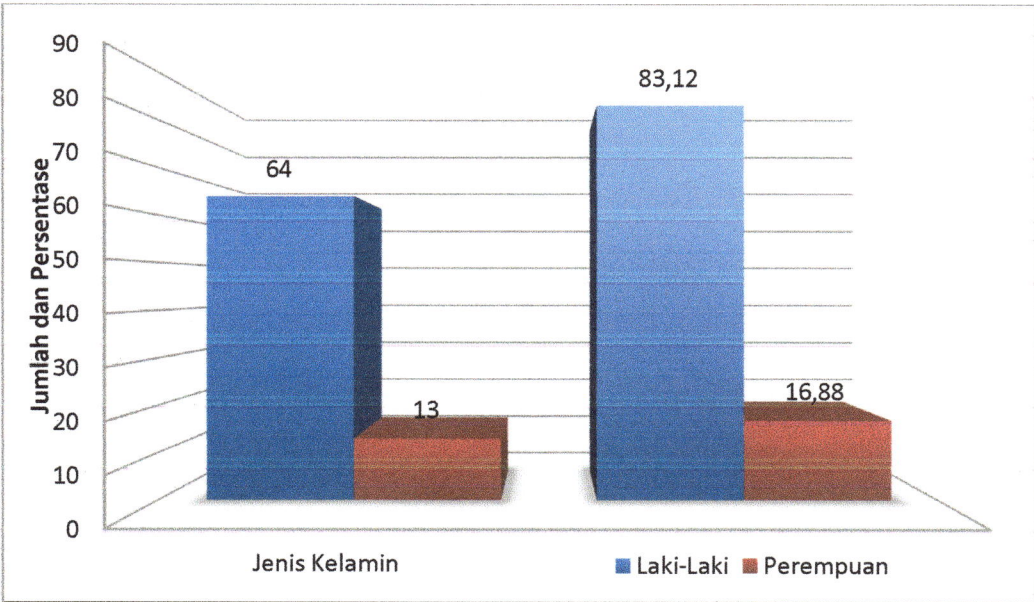
Tabel 2.  
Responden Karakteristik Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Prosentase |
|---------------|-----------|------------|
| Laki-Laki     | 64        | 83,12      |
| Perempuan     | 13        | 16,88      |
| Jumlah Data   | 77        | 100        |

Sumber Data : <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

Berdasarkan tabel responden karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 64 orang (83,12%).

Gambar 1.  
Grafik Responden Karakteristik Jenis Kelamin





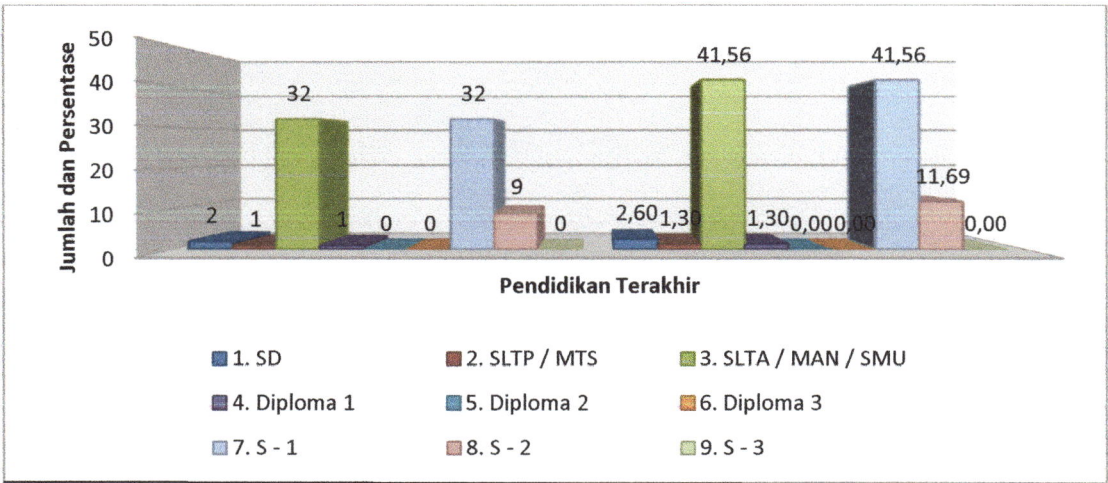
B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3.  
Responden Karakteristik Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------------|-----------|----------------|
| 1. SD               | 2         | 2,60           |
| 2. SLTP / MTS       | 1         | 1,30           |
| 3. SLTA / MAN / SMU | 32        | 41,56          |
| 4. Diploma 1        | 1         | 1,30           |
| 5. Diploma 2        | 0         | 0,00           |
| 6. Diploma 3        | 0         | 0,00           |
| 7. S - 1            | 32        | 41,56          |
| 8. S - 2            | 9         | 11,69          |
| 9. S - 3            | 0         | 0,00           |
| Jumlah Data         | 77        | 100            |

Berdasarkan tabel responden karakteristik Pendidikan Terakhir di atas, mayoritas responden berpendidikan terakhir SLTA dan S1 yaitu sebanyak 32 orang (41,56%) .

Gambar 2.  
Grafik Responden Karakteristik Pendidikan Terakhir





C. Pekerjaan Utama Responden

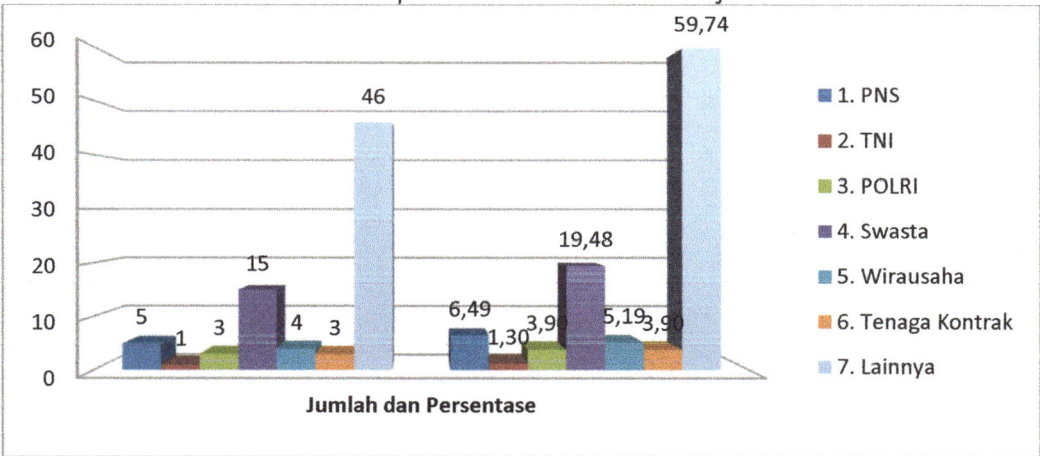
Tabel 4.  
Responden Karakteristik Pekerjaan

| Pekerjaan         | Frekuensi | Prosentase (%) |
|-------------------|-----------|----------------|
| 1. PNS            | 5         | 6,49           |
| 2. TNI            | 1         | 1,30           |
| 3. POLRI          | 3         | 3,90           |
| 4. Swasta         | 15        | 19,48          |
| 5. Wirausaha      | 4         | 5,19           |
| 6. Tenaga Kontrak | 3         | 3,90           |
| 7. Lainnya        | 46        | 59,74          |
| Jumlah Data       | 77        | 100            |

Sumber Data : <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

Berdasarkan tabel responden karakteristik Pekerjaan di atas, mayoritas responden mengisi Pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 46 orang (59,74%).

Gambar 3.  
Grafik Responden Karakteristik Pekerjaan





D. Umur

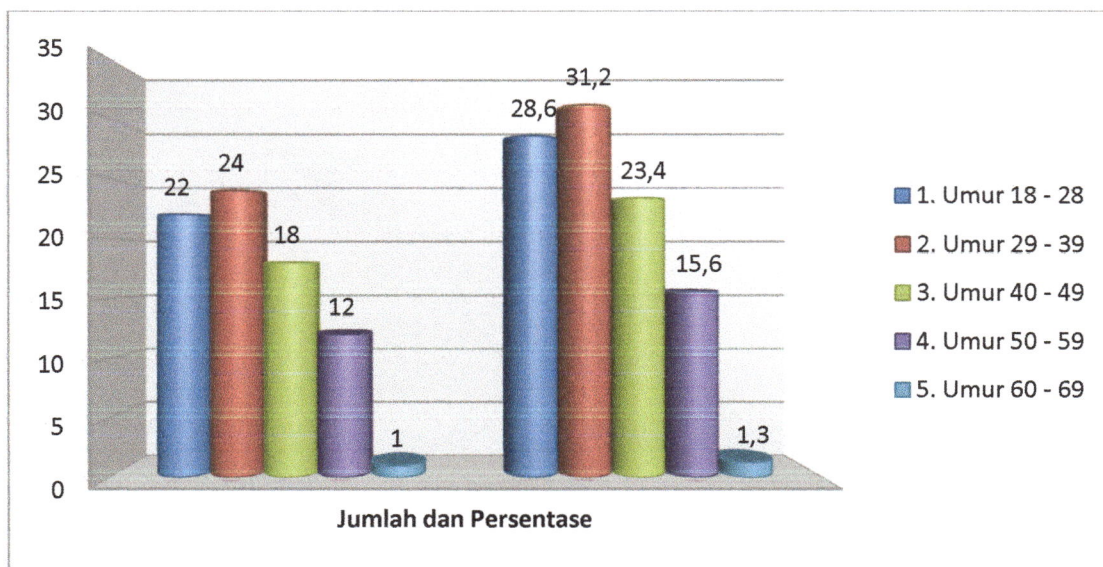
Tabel 5.  
Responden Karakteristik Umur

| Umur            | Frekuensi | Prosentase (%) |
|-----------------|-----------|----------------|
| 1. Umur 18 - 28 | 22        | 28,6           |
| 2. Umur 29 - 39 | 24        | 31,2           |
| 3. Umur 40 - 49 | 18        | 23,4           |
| 4. Umur 50 - 59 | 12        | 15,6           |
| 5. Umur 60 - 69 | 1         | 1,3            |
| Jumlah Data     | 77        | 100            |

Sumber Data : <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

Berdasarkan tabel responden karakteristik Umur di atas, mayoritas responden pada kisaran umur 29 – 39 tahun yaitu sebanyak 24 orang (31,2%).

Gambar 4.  
Grafik Responden Karakteristik Umur



BAB VI  
HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA

Berdasarkan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Negeri Situbondo, kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada Aplikasi Pelayanan Elektronik (SISUPER) sebanyak 77 data. Dari hasil perhitungan/analisis data diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,97** atau **99,28%** berada pada kategori **"Sangat Baik"** (pada interval 88,31 s.d. 100).

Tabel 6.  
Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat  
Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo

| No. | Ruang Lingkup                           | Nilai | Kategori    | Peringkat |
|-----|-----------------------------------------|-------|-------------|-----------|
| 1   | Persyaratan                             | 3,987 | Sangat Baik | 5         |
| 2   | Sistem, Mekanisme, Prosedur             | 3,935 | Sangat Baik | 8         |
| 3   | Waktu Penyelesaian                      | 3,987 | Sangat Baik | 4         |
| 4   | Biaya/Tarif                             | 3,974 | Sangat Baik | 7         |
| 5   | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,974 | Sangat Baik | 6         |
| 6   | Kompetensi Pelaksana                    | 4,00  | Sangat Baik | 1         |
| 7   | Perilaku Pelaksana                      | 3,987 | Sangat Baik | 3         |
| 8   | Sarana dan Prasarana                    | 3,896 | Sangat Baik | 9         |
| 9   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4,00  | Sangat Baik | 2         |

Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP) diperoleh dari penilaian pada 9 unsur/ruang lingkup yaitu yang dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan

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

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/nilai interval sebesar **3,987** dengan nilai interval konversi 99,67 termasuk pada kategori **"Sangat Baik"**.



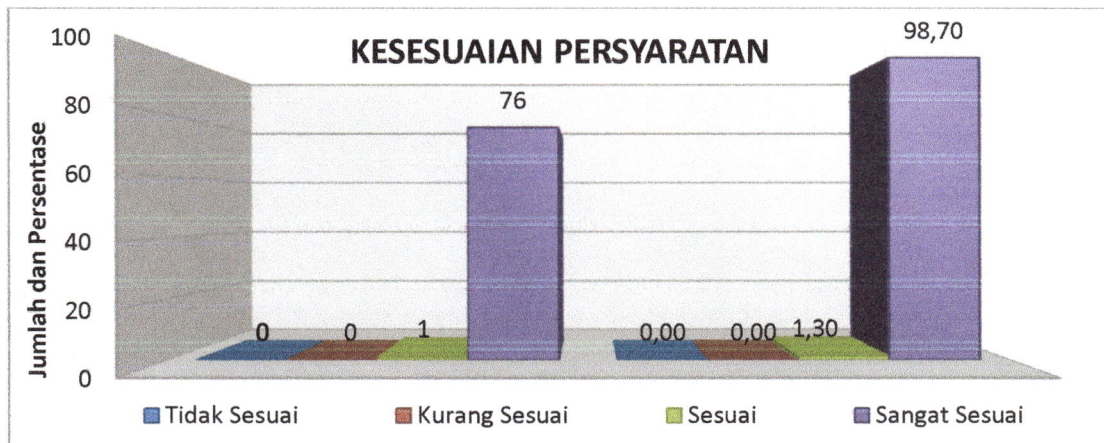
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 7.  
Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B Ruang Lingkup Kesesuaian Persyaratan

| Jawaban       | Skor | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------|-----------|----------------|
| Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0,00           |
| Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0,00           |
| Sesuai        | 3    | 1         | 1,30           |
| Sangat Sesuai | 4    | 76        | 98,70          |
| Jumlah Data   |      | 77        | 100,00         |

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

Gambar 5.  
Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Kesesuaian Persyaratan



## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, panduan setiap unit kerja adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat.

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,935** dengan nilai interval konversi 98,37 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

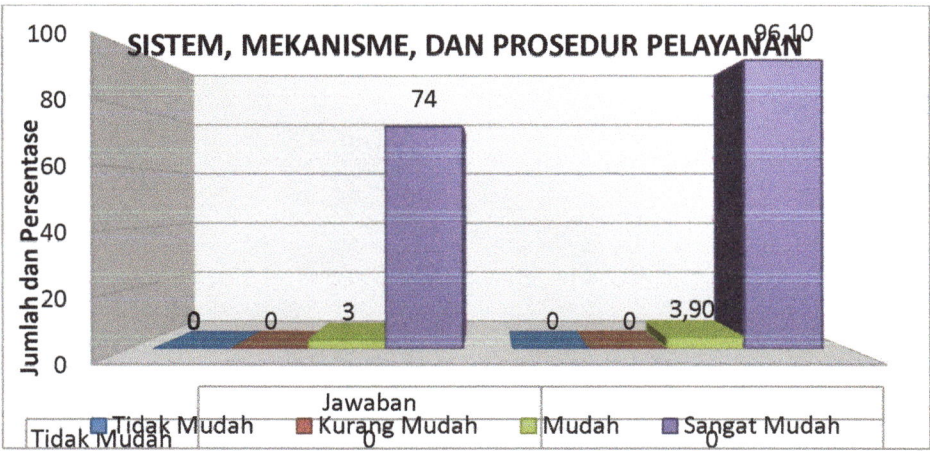


Tabel 8.  
Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

| Jawaban      | Skor | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|------|-----------|----------------|
| Tidak Mudah  | 1    | 0         | 0              |
| Kurang Mudah | 2    | 0         | 0              |
| Mudah        | 3    | 3         | 3,90           |
| Sangat Mudah | 4    | 74        | 96,10          |
| Jumlah Data  |      | 77        | 100,00         |

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

Gambar 6.  
Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme, Prosedur



3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,987** dengan nilai interval konversi 99,67 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap waktu penyelesaian pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

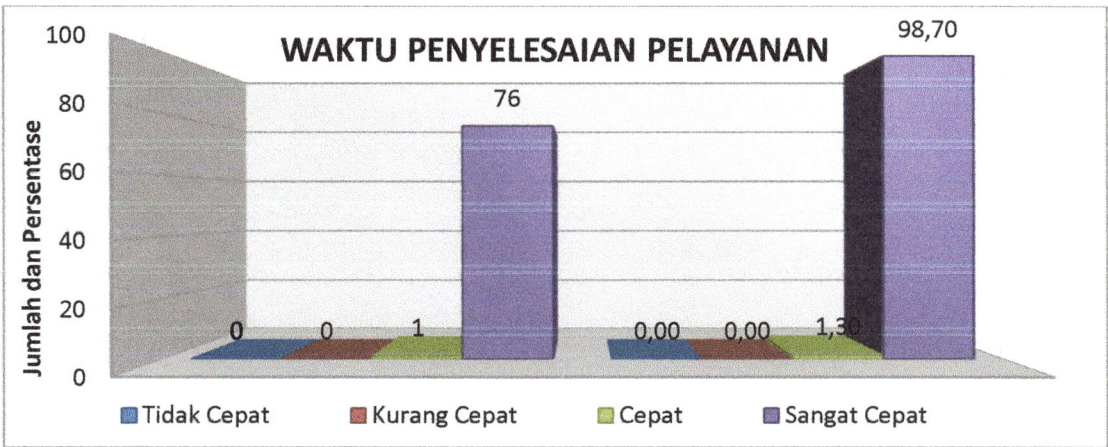


Tabel 9.  
Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B  
Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan

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

| Jawaban      | Skor | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|------|-----------|----------------|
| Tidak Cepat  | 1    | 0         | 0,00           |
| Kurang Cepat | 2    | 0         | 0,00           |
| Cepat        | 3    | 1         | 1,30           |
| Sangat Cepat | 4    | 76        | 98,70          |
| Jumlah Data  |      | 77        | 100,00         |

Gambar 7.  
Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo  
Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan



4. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Pengadilan Negeri Situbondo yang besarnya sudah ditetapkan.

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,974** dengan nilai interval konversi 99,35 termasuk pada kategori **"Sangat Baik"**.

Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap waktu biaya/tarif pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

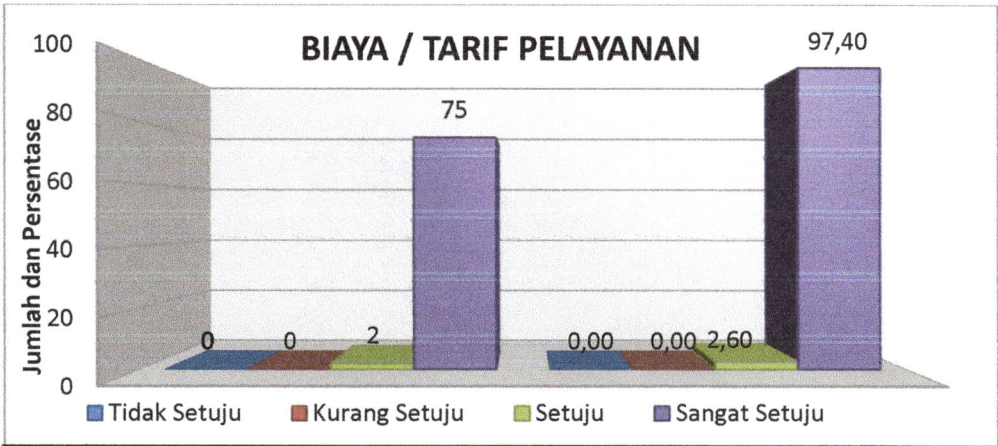


Tabel 10.  
Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan

| Jawaban       | Skor | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------|-----------|----------------|
| Tidak Setuju  | 1    | 0         | 0,00           |
| Kurang Setuju | 2    | 0         | 0,00           |
| Setuju        | 3    | 2         | 2,60           |
| Sangat Setuju | 4    | 75        | 97,40          |
| Jumlah Data   |      | 77        | 100,00         |

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

Gambar 8.  
Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan



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.

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,974** dengan nilai interval konversi 99,35 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

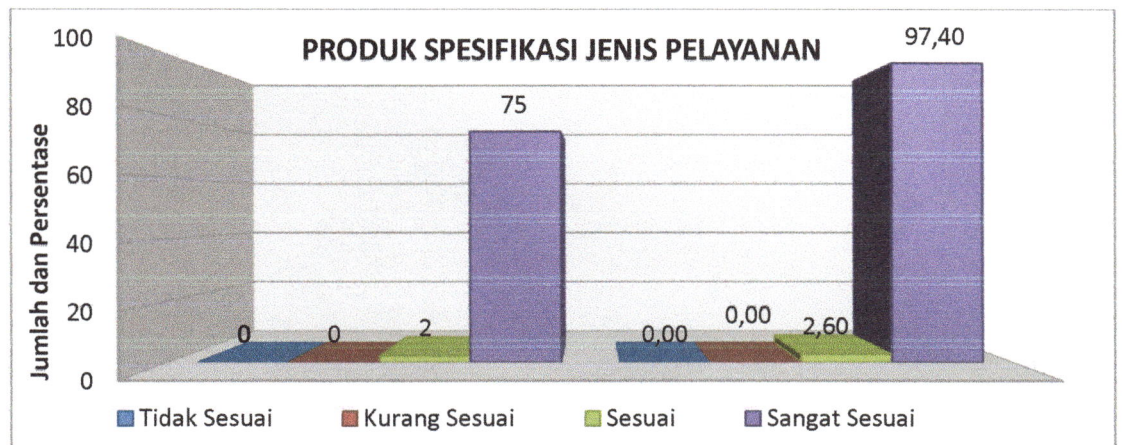


Tabel 11.  
Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B  
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| Jawaban       | Skor | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------|-----------|----------------|
| Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0,00           |
| Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0,00           |
| Sesuai        | 3    | 2         | 2,60           |
| Sangat Sesuai | 4    | 75        | 97,40          |
| Jumlah Data   |      | 77        | 100,00         |

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

Gambar 9.  
Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo  
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



## 6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **4,00** dengan nilai interval konversi 100 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

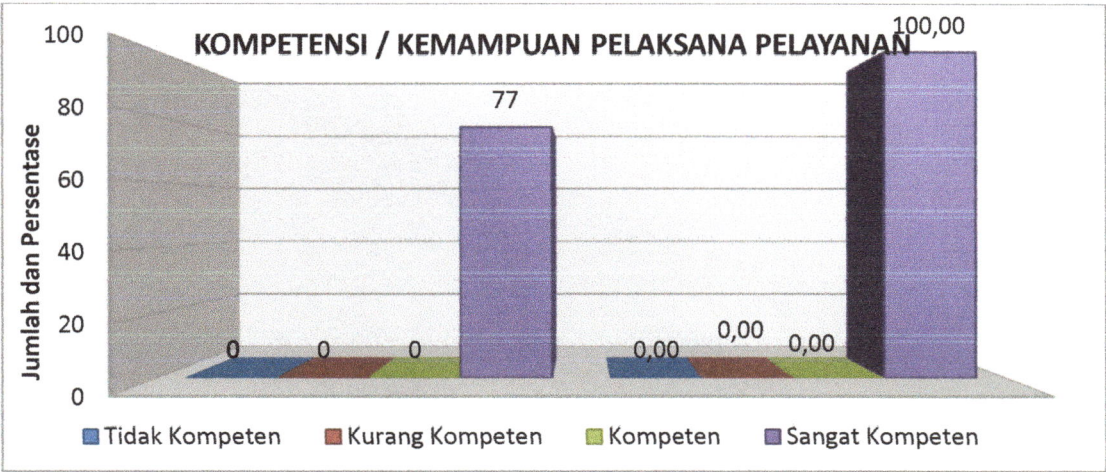
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap kompetensi pelaksana pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

Tabel 12.  
Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B  
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan

| Jawaban         | Skor | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|------|-----------|----------------|
| Tidak Kompeten  | 1    | 0         | 0,00           |
| Kurang Kompeten | 2    | 0         | 0,00           |
| Kompeten        | 3    | 0         | 0,00           |
| Sangat Kompeten | 4    | 77        | 100,00         |
| Jumlah Data     |      | 77        | 100,00         |

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

Gambar 10.  
Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo  
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan



7. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,987** dengan nilai interval konversi 99,67 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

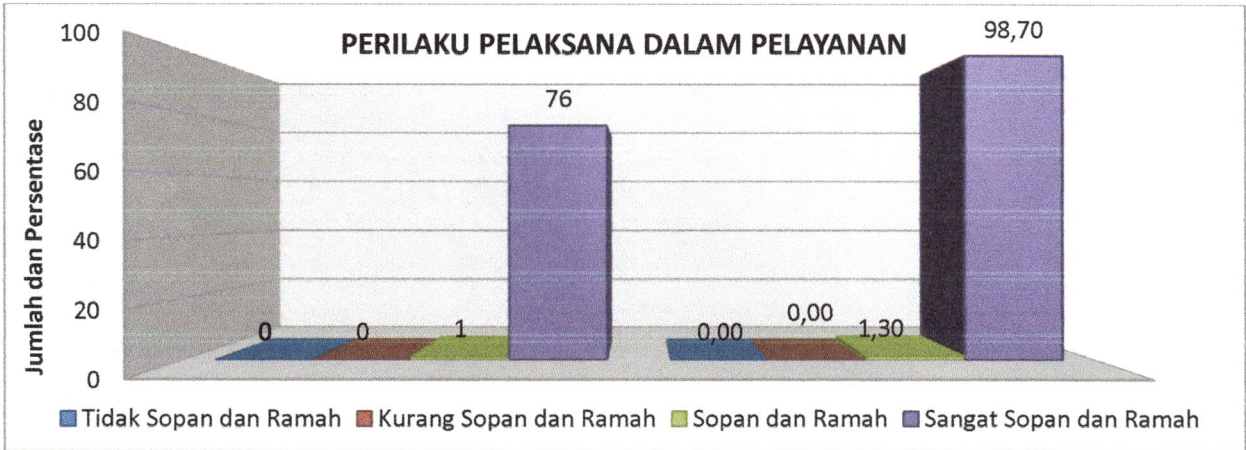


Tabel 13.  
 Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B  
 Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

| Jawaban                | Skor | Frekuensi | Persentase (%) |
|------------------------|------|-----------|----------------|
| Tidak Sopan dan Ramah  | 1    | 0         | 0,00           |
| Kurang Sopan dan Ramah | 2    | 0         | 0,00           |
| Sopan dan Ramah        | 3    | 1         | 1,30           |
| Sangat Sopan dan Ramah | 4    | 76        | 98,70          |
| Jumlah Data            |      | 77        | 100,00         |

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

Gambar 11.  
 Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo  
 Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan



### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar **3,896** dengan nilai interval konversi 97,4 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap sarana dan prasarana pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

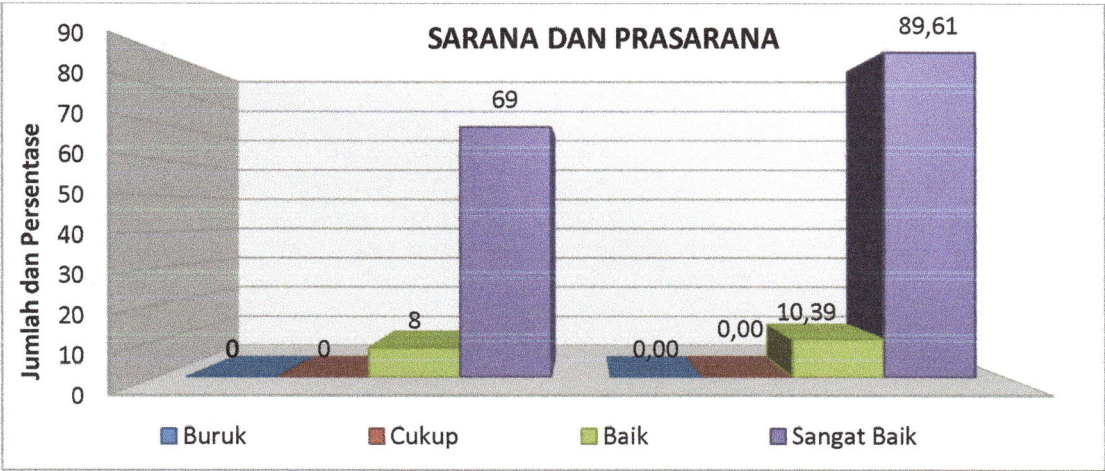


Tabel 14.  
Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

| Jawaban     | Skor | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------------|------|-----------|----------------|
| Buruk       | 1    | 0         | 0,00           |
| Cukup       | 2    | 0         | 0,00           |
| Baik        | 3    | 8         | 10,39          |
| Sangat Baik | 4    | 69        | 89,61          |
| Jumlah Data |      | 77        | 100,00         |

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

Gambar 12.  
Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana



9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Hasil analisis pada ruang lingkup ini diperoleh rata-rata skor/indeks sebesar 4,00 dengan nilai interval konversi 100 termasuk pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

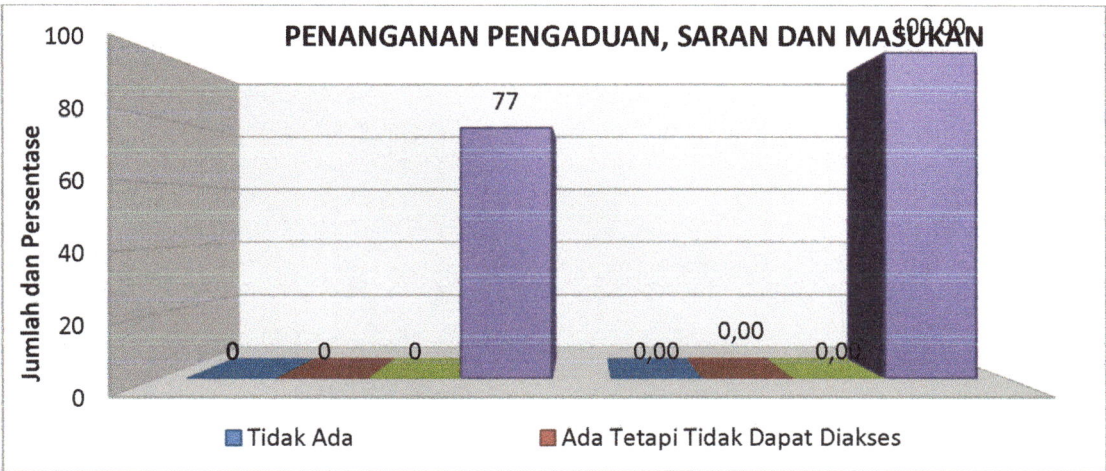


Tabel 15.  
Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas 1B  
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| Jawaban                            | Skor | Frekuensi | Persentase (%) |
|------------------------------------|------|-----------|----------------|
| Tidak Ada                          | 1    | 0         | 0,00           |
| Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses     | 2    | 0         | 0,00           |
| Kurang Maksimal                    | 3    | 0         | 0,00           |
| Berfungsi dan Dikelola dengan Baik | 4    | 77        | 100,00         |
| Jumlah Data                        |      | 77        | 100,00         |

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

Gambar 13.  
Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo  
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



BAB VII  
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Nilai/ Indeks Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Situbondo sebagai berikut :

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT<br>DI PENGADILAN NEGERI SITUBONDO<br>Jl. PB. Sudirman No. 97 Situbondo |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NILAI                                                                                             | REPONDEN                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>3,97</b><br>IKM<br>(SANGAT BAIK)                                                               | Jumlah : 77 Orang<br>Jenis Kelamin : L = 64 Orang /P = 13 Orang<br>Pendidikan :<br>SD = 2 Orang<br>SMP/SLTP = 1 Orang<br>SMA/SLTA = 32 Orang<br>Diploma 1 = 1 Orang<br>Diploma 2 = 0 Orang<br>Diploma 3 = 0 Orang<br>S1 = 32 Orang<br>S2 = 9 Orang<br>S3 = 0 Orang |
| <b>99,28%</b><br>PERSENTASE<br>(SANGAT BAIK)                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Adapun kesimpulan dari masing-masing ruang lingkup adalah sebagai berikut :

| No. | Ruang Lingkup                           | Nilai | Kategori    | Peringkat |
|-----|-----------------------------------------|-------|-------------|-----------|
| 1   | Persyaratan                             | 3,987 | Sangat Baik | 5         |
| 2   | Sistem, Mekanisme, Prosedur             | 3,935 | Sangat Baik | 8         |
| 3   | Waktu Penyelesaian                      | 3,987 | Sangat Baik | 4         |
| 4   | Biaya/Tarif                             | 3,974 | Sangat Baik | 7         |
| 5   | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,974 | Sangat Baik | 6         |
| 6   | Kompetensi Pelaksana                    | 4,00  | Sangat Baik | 1         |
| 7   | Perilaku Pelaksana                      | 3,987 | Sangat Baik | 3         |
| 8   | Sarana dan Prasarana                    | 3,896 | Sangat Baik | 9         |
| 9   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4,00  | Sangat Baik | 2         |



## **B. Rekomendasi**

Kepada seluruh jajaran manajemen dan pegawai Pengadilan Negeri Situbondo, hendaknya selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan khususnya sarana dan prasarana, sistem mekanisme prosedur, biaya tarif. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada penilaian terendah, meskipun masih berada pada kategori "Sangat Baik".

Hasil survei ini untuk mengukur kepuasan masyarakat atas layanan Pengadilan Negeri Situbondo, dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Situbondo, mulai dari Pimpinan, Hakim, Staf, maupun tenaga honorer pada akhirnya dapat bermanfaat untuk mengambil tindakan atau kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan pengadilan.

## **C. Rekomendasi dari Responden**

Secara umum masukan atau rekomendasi dari responden intinya adalah agar terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan publik.

# LAMPIRAN



← → ↻ ⚠ Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol\_skm\_surveillance

Apps ⚙ DFP 🌐 Era Terang 📺 PTSP • 📶 mis 🌐 sUPER/SPAK SK... 🛡️ ANTRI

☆ 🟢 ⋮

📖 Reading list

LOGIN

## APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

🏠 Beranda 📊 Statistik 📞 Kontak Kami

### Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Beranda SKM Detil

#### Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

1 Data Responden  
Nama serta detail responden

2 Layanan  
Layanan

3 Form Kuesioner  
Isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan  
Isi respon isi kesan dan pesan Anda

#### Data Responden SKM

Nama

Umur / Jenis Kelamin \*

Minimal 18 Tahun

Nomor HP \*

Contoh: 8121112222

Domisili \*

Pendidikan \*

Pekerjaan \*

← → ↺ ⚠ Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol\_ikm\_surveillance

Apps SIPP Era Terang PTSP+ mis eSUPER (SPAK, SK... ANTRI

☆ 🟢 ⋮

📖 Reading list

LOGIN

Beranda Statistik Kontak Kami

Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Beranda SKM Getil

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

✓ Data Responden  
Nama serta detail responden

2 Layanan  
Layanan

1 Form Kuesioner  
isian form kuesioner SKM

3 Kesan & pesan  
mohon isi kesan dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan \*

Layanan Hukum / Informasi

Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? \*

Belum Pernah

Kembali

Selanjutnya



| Data Responden          | Layanan                                                                                                                           | Form Kuesioner                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama anda dan Responden | Layanan                                                                                                                           | Isian form kuesioner GSKM                                                                                                                                                                                               |
| 1                       | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | <div><input type="radio"/> Tidak Sesuai</div> <div><input type="radio"/> Kurang Sesuai</div> <div><input type="radio"/> Sesuai</div> <div><input type="radio"/> Sangat Sesuai</div>                                     |
| 2                       | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?                                                | <div><input type="radio"/> Tidak Mudah</div> <div><input type="radio"/> Kurang Mudah</div> <div><input type="radio"/> Mudah</div> <div><input type="radio"/> Sangat Mudah</div>                                         |
| 3                       | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?                                        | <div><input type="radio"/> Tidak Cepat</div> <div><input type="radio"/> Kurang Cepat</div> <div><input type="radio"/> Cepat</div> <div><input type="radio"/> Sangat Cepat</div>                                         |
| 4                       | Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?                                        | <div><input type="radio"/> Tidak Setuju</div> <div><input type="radio"/> Kurang Setuju</div> <div><input type="radio"/> Setuju</div> <div><input type="radio"/> Sangat Setuju</div>                                     |
| 5                       | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?          | <div><input type="radio"/> Tidak Sesuai</div> <div><input type="radio"/> Kurang Sesuai</div> <div><input type="radio"/> Sesuai</div> <div><input type="radio"/> Sangat Sesuai</div>                                     |
| 6                       | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?                                                 | <div><input type="radio"/> Tidak Kompeten</div> <div><input type="radio"/> Kurang Kompeten</div> <div><input type="radio"/> Kompeten</div> <div><input type="radio"/> Sangat Kompeten</div>                             |
| 7                       | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?                                     | <div><input type="radio"/> Tidak Sopan dan Ramah</div> <div><input type="radio"/> Kurang Sopan dan Ramah</div> <div><input type="radio"/> Sopan dan Ramah</div> <div><input type="radio"/> Sangat Sopan dan Ramah</div> |
| 8                       | Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?                                          | <div><input type="radio"/> Buruk</div> <div><input type="radio"/> Cukup</div> <div><input type="radio"/> Baik</div> <div><input type="radio"/> Sangat Baik</div>                                                        |
| 9                       | Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pengaduan pengguna pelayanan ?                                                        | <div><input type="radio"/> Tidak ada</div> <div><input type="radio"/> Ada tetapi tidak dapat diakses</div> <div><input type="radio"/> Mudah diakses</div>                                                               |