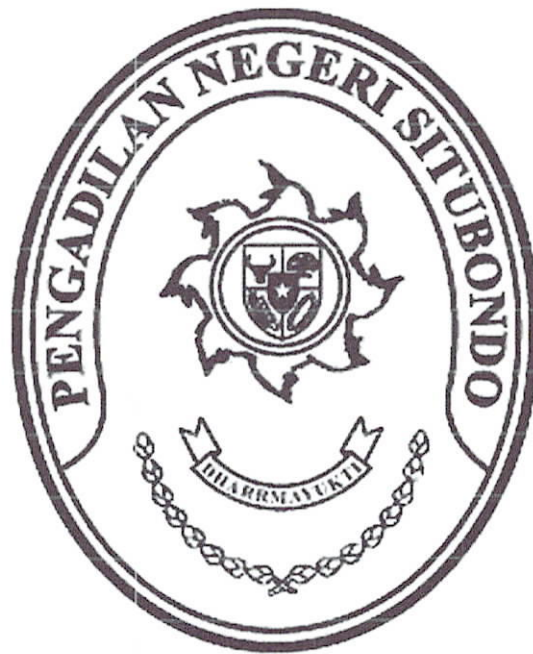


**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DI PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS IB**

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



**TRIWULAN I**  
**2026**

# 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 Senin, 6 April 2026

Pengawas Survei,



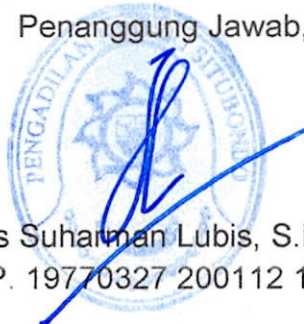
Made Astina Dwipayana, S.H., M.H.  
NIP. 19860403 200912 1 006

Koordinator Survei,



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

Penanggung Jawab,



Haries Suharman Lubis, S.H., M.H.  
NIP. 19770327 200112 1 002

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, telah disusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Kelas IB Triwulan I Tahun 2026 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, 6 April 2026

**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. Tabel	Hal.
1. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi 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 Situbondo Ruang Lingkup Kesesuaian Persyaratan .....	17
8. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	18
9. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan .....	19
10. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan .....	20
11. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ....	21
12. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan .....	22
13. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan .....	22
14. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana .....	24
15. Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	25

## DAFTAR GAMBAR

No. 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 Situbondo Ruang Lingkup Kesesuaian Persyaratan .....	17
6. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	18
7. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan .....	19
8. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan .....	20
9. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	21
10. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan .....	22
11. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan .....	23
12. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana .....	24
13. Grafik Penilaian Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan 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:

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

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 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 saranperbaikandari pemberi layanan yang disurveiterhadappeningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepadapublik minimal di ruang layanan atau melalui mediapemberitaan 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

1. 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:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b) 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

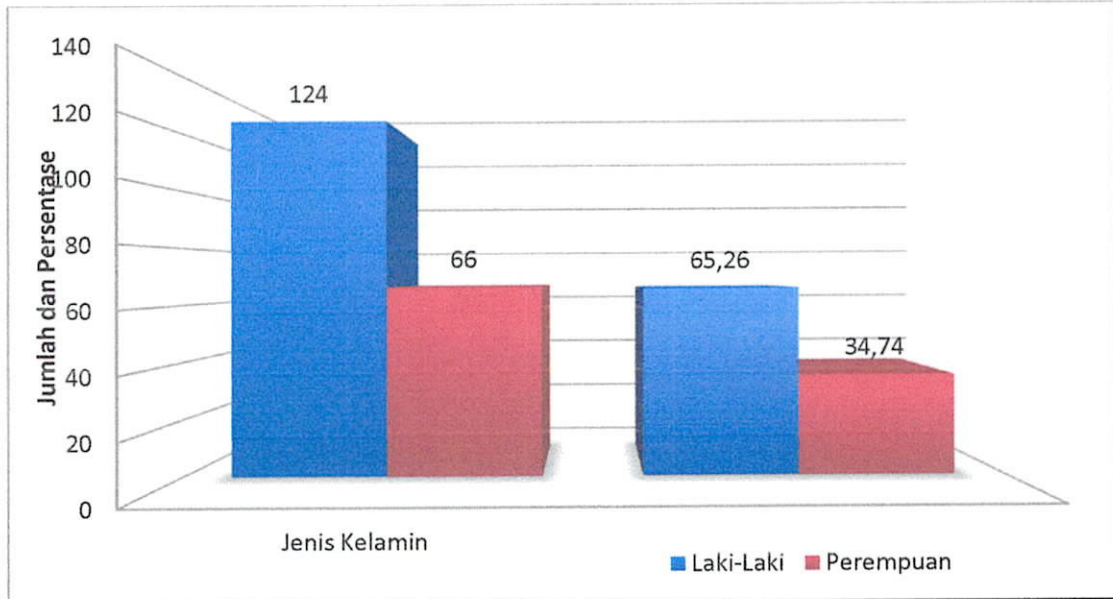
Tabel 2.  
Responden Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-Laki	124	65,26
Perempuan	66	34,74
Jumlah Data	190	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 124 orang (65,26 %).

Gambar 1.  
Grafik Responden Karakteristik Jenis Kelamin



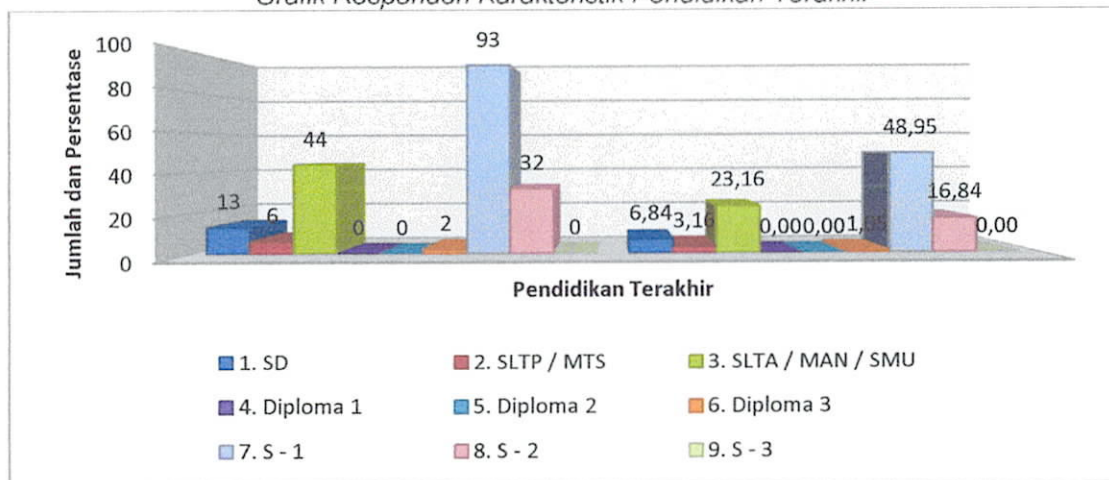
**B. Pendidikan Terakhir**

Tabel 3.  
Responden Karakteristik Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1. SD	13	6,84
2. SLTP / MTS	6	3,16
3. SLTA / MAN / SMU	44	23,16
4. Diploma 1	0	0,00
5. Diploma 2	0	0,00
6. Diploma 3	2	1,05
7. S - 1	93	48,95
8. S - 2	32	16,84
9. S - 3	0	0,00
<b>Jumlah Data</b>	<b>190</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden karakteristik Pendidikan Terakhir di atas, mayoritas responden berpendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 93 orang (48,95%) .

Gambar 2.  
Grafik Responden Karakteristik Pendidikan Terakhir



### C. Pekerjaan Utama Responden

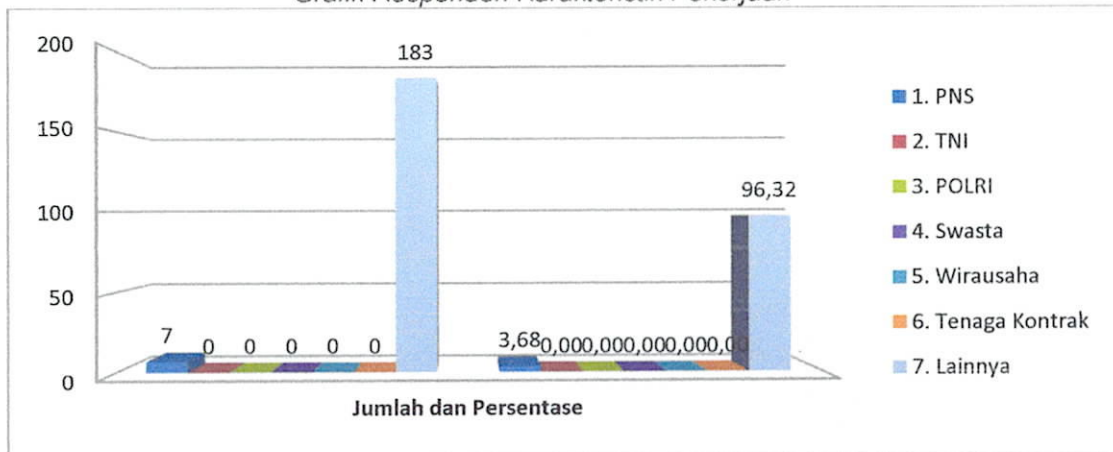
Tabel 4.  
Responden Karakteristik Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
1. PNS	7	3,68
2. TNI	0	0,00
3. POLRI	0	0,00
4. Swasta	0	0,00
5. Wirausaha	0	0,00
6. Tenaga Kontrak	0	0,00
7. Lainnya	183	96,32
<b>Jumlah Data</b>	<b>190</b>	<b>100</b>

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

Berdasarkan tabel responden karakteristik Pekerjaan di atas, mayoritas responden mengisi Pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 183 orang (96,32%).

Gambar 3.  
Grafik Responden Karakteristik Pekerjaan



D. Umur

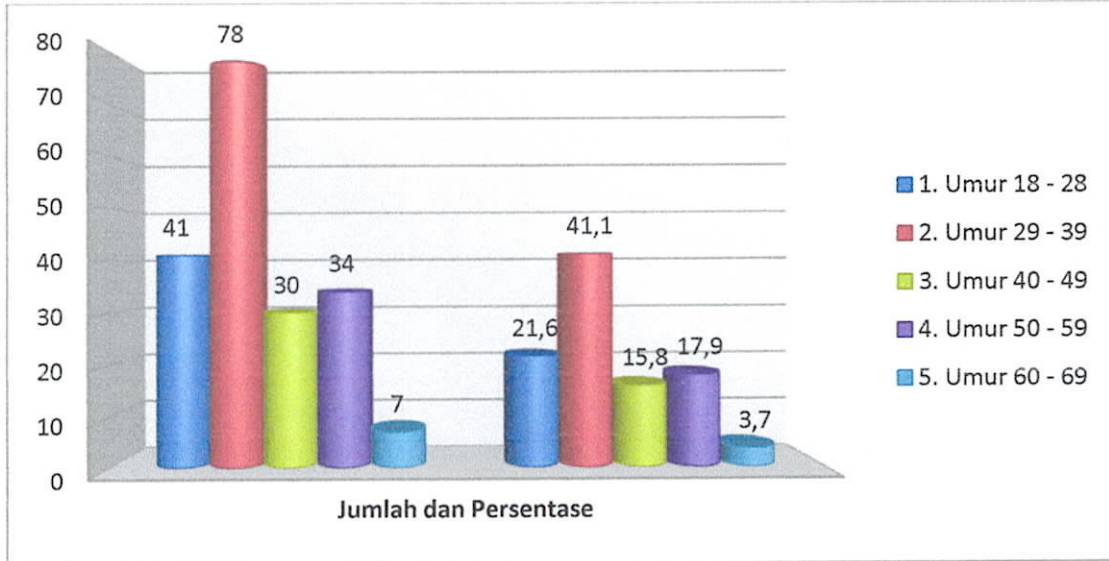
Tabel 5.  
Responden Karakteristik Umur

Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
1. Umur 18 - 28	41	21,6
2. Umur 29 - 39	78	41,1
3. Umur 40 - 49	30	15,8
4. Umur 50 - 59	34	17,9
5. Umur 60 - 69	7	3,7
<b>Jumlah Data</b>	<b>190</b>	<b>100</b>

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 78 orang (41,1%).

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 101 data. Dari hasil perhitungan/analisis data diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,98** atau **99,39%** 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	3,963	Sangat Baik	9
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,963	Sangat Baik	8
3	Waktu Penyelesaian	4,00	Sangat Baik	1
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,963	Sangat Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,963	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,963	Sangat Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	3,963	Sangat Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik	3

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 **3,963** dengan nilai interval konversi 99,07 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

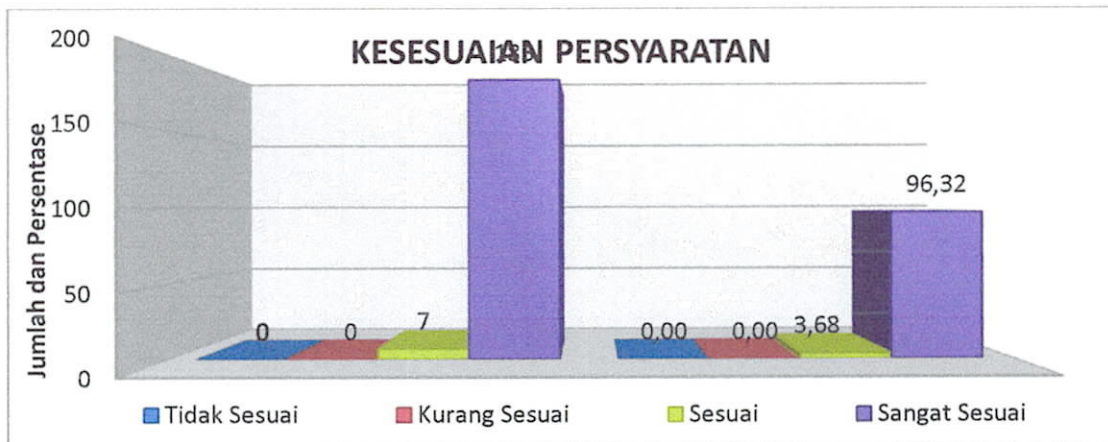
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut :

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	7	3,68
Sangat Sesuai	4	183	96,32
Jumlah Data		190	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 **3,963** dengan nilai interval konversi 99,07 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

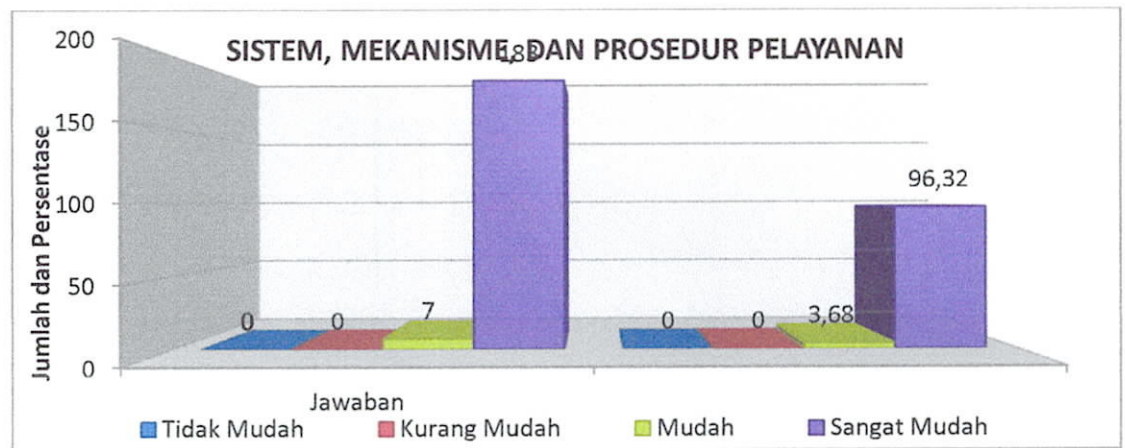
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

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	7	3,68
Sangat Mudah	4	183	96,32
Jumlah Data		190	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 4,000 dengan nilai interval konversi 100 termasuk pada kategori "Sangat Baik".

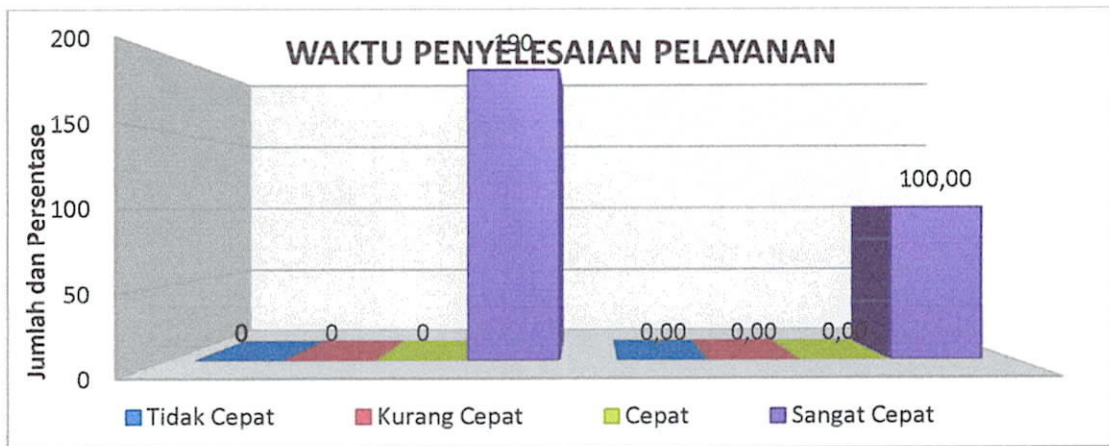
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap waktu penyelesaian pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

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	0	0,00
Sangat Cepat	4	190	100,00
Jumlah Data		190	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 **3,990** dengan nilai interval konversi 99,75 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

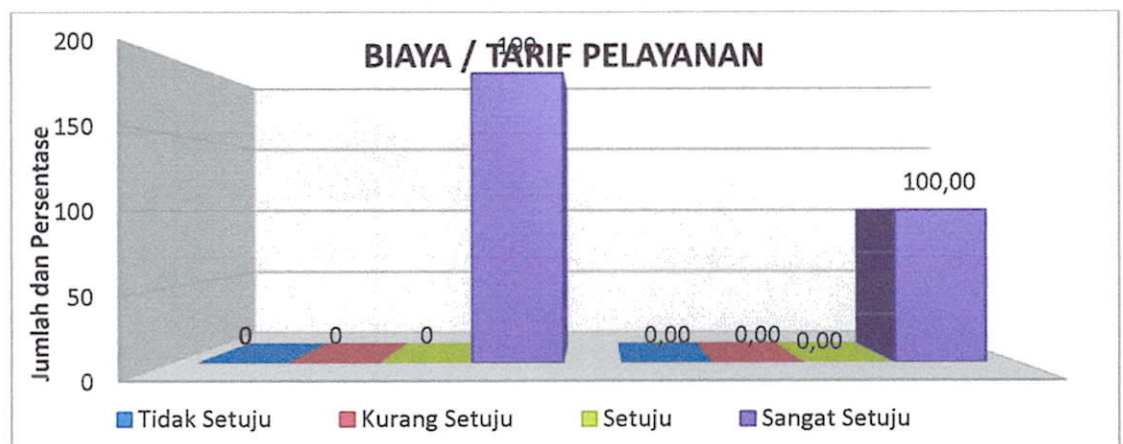
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap waktu biaya/tarif pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

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	0	0,00
Sangat Setuju	4	190	100,00
Jumlah Data		190	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 **3,963** dengan nilai interval konversi 99,07 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

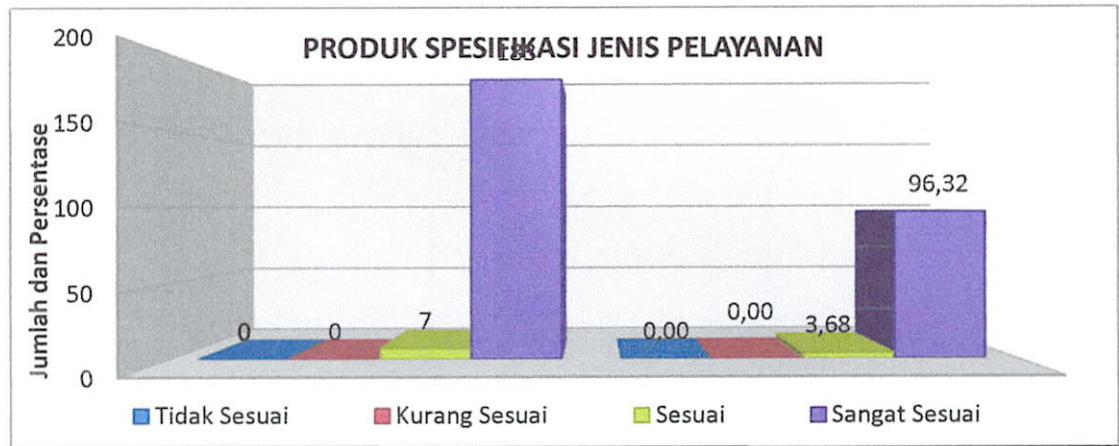
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

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

Tidak Sesuai	1	0	0,00
Kurang Sesuai	2	0	0,00
Sesuai	3	7	3,68
Sangat Sesuai	4	183	96,32
Jumlah Data		190	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 **3,963** dengan nilai interval konversi 99,07 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

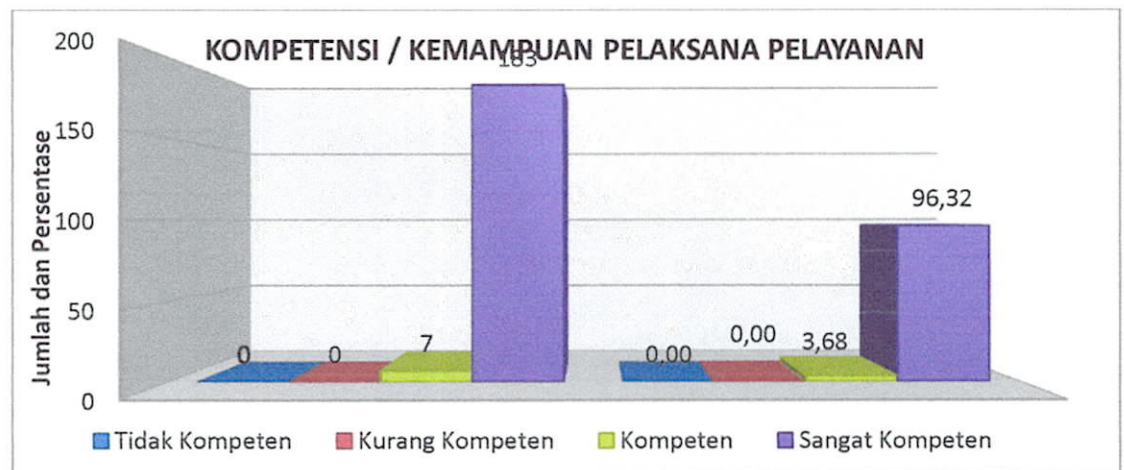
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap kompetensi pelaksana pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

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	7	3,68
Sangat Kompeten	4	183	96,32
Jumlah Data		190	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 **3,963** dengan nilai interval konversi 99,07 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

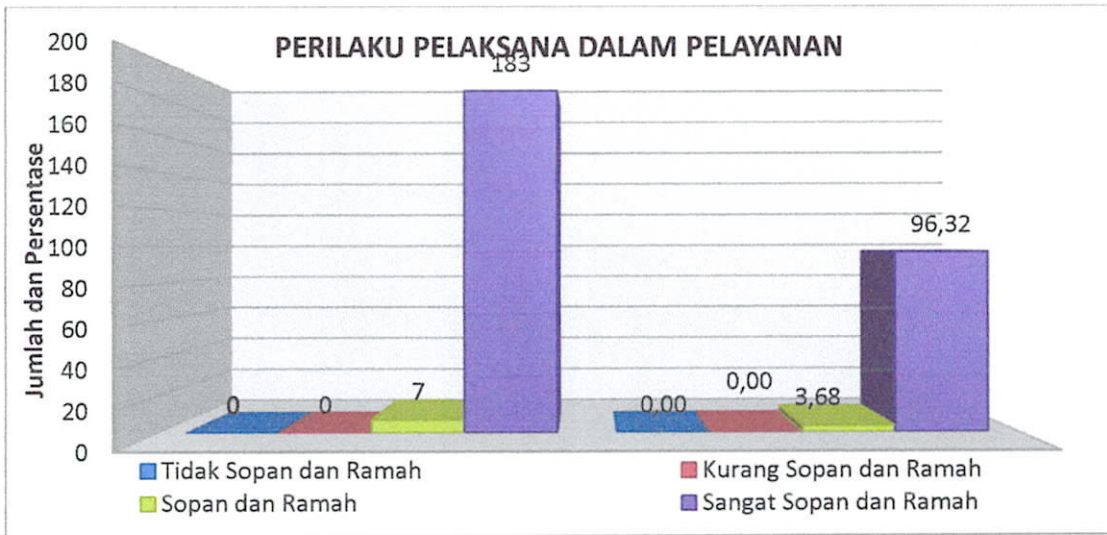
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

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	7	3,68
Sangat Sopan dan Ramah	4	183	96,32
Jumlah Data		190	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 **3,963** dengan nilai interval konversi 99,07 termasuk pada kategori "**Sangat Baik**".

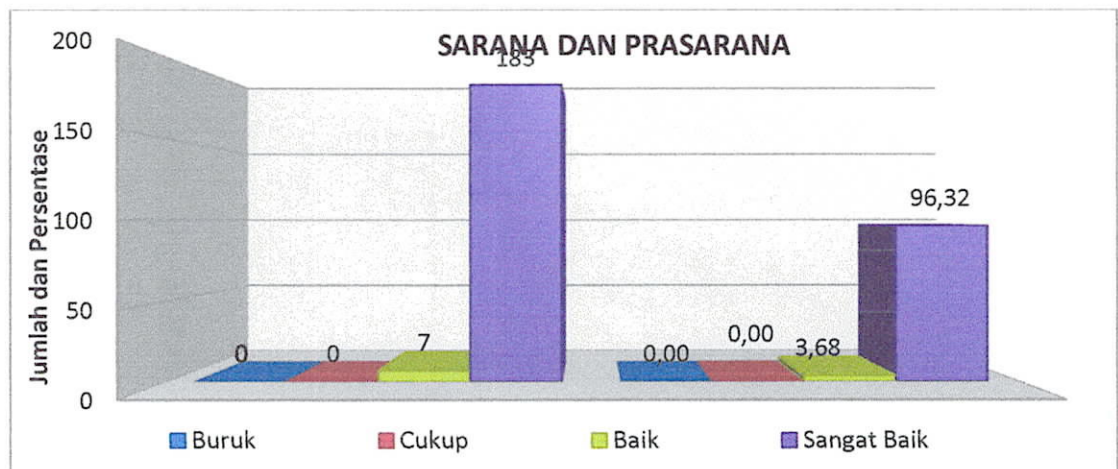
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap sarana dan prasarana pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

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	7	3,68
Sangat Baik	4	183	96,32
Jumlah Data		190	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**".

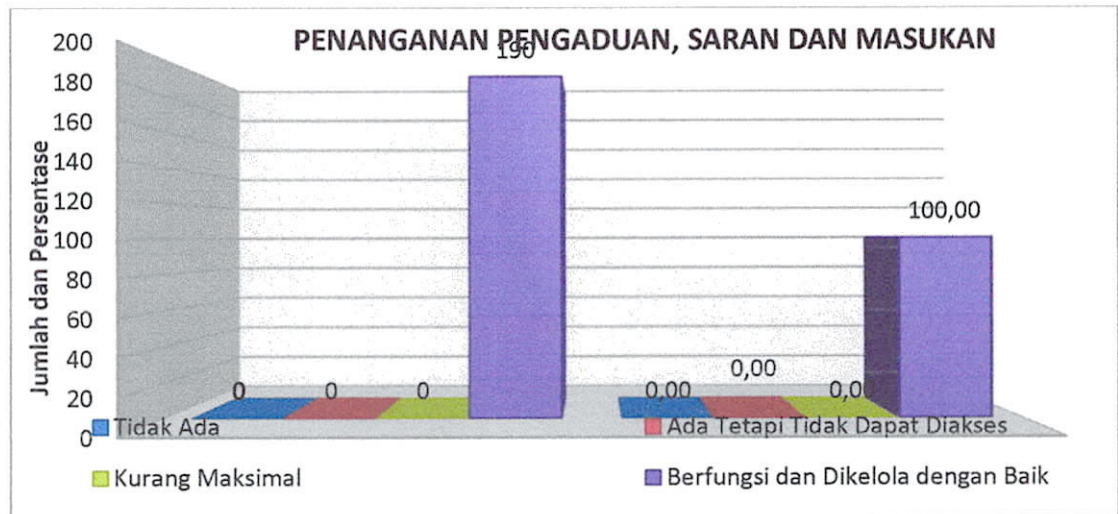
Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pengadilan Negeri Situbondo disajikan pada tabel berikut :

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	190	100,00
Jumlah Data		190	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 DI PENGADILAN NEGERI SITUBONDO Jl. PB. Sudirman No. 97 Situbondo	
NILAI	RESENDEN
<p style="font-size: 24pt; font-weight: bold;">3,98</p> <p style="font-weight: bold;">IKM (SANGAT BAIK)</p>	<p>Jumlah : 190Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 124 Orang /P = 66 Orang</p> <p>Pendidikan :</p> <p>SD = 13 Orang</p> <p>SMP/SLTP = 0 Orang</p> <p>SMA/SLTA = 44 Orang</p> <p>Diploma 1 = 0 Orang</p> <p>Diploma 2 = 0 Orang</p> <p>Diploma 3 = 2 Orang</p> <p>S1 = 93 Orang</p> <p>S2 = 32 Orang</p> <p>S3 = 1 Orang</p>
<p style="font-size: 24pt; font-weight: bold;">99,39%</p> <p style="font-weight: bold;">PERSENTASE (SANGAT BAIK)</p>	

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

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,963	Sangat Baik	9
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,963	Sangat Baik	8
3	Waktu Penyelesaian	4,00	Sangat Baik	1
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,963	Sangat Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,963	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,963	Sangat Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	3,963	Sangat Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik	3

## **B. Rekomendasi**

Kepada seluruh jajaran manajemen dan pegawai Pengadilan Negeri Situbondo, hendaknya selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan khususnya Sistem, Persyaratan, Sistem, Mekanisme Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. 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, 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



The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Address Bar:** Not secure | survey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol\_skm\_surveillance
- Page Title:** APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
- Navigation Bar:** Beranda, Statistik, Kontak kami
- Header:** Beranda / SKM / Dgdi
- Dashboard Content:**
  - Data Responden:** Nama serta detail responden
  - Layanan:** 3
  - Form Kuesioner:** isian form kuesioner SKM
  - Kesan & pesan:** monitor isi kesan dari pesan Anda
- Section: Layanan yang Anda dapatkan**
  - Jenis Layanan \*:** Layanan Hukum / Informasi
  - Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? \*:** Belum Pernah
- Footer:** Kembali, Selanjutnya

✓ Data Responden  
Nama serta email responden

✓ Layanan  
Layanan

3 Form Kuesioner  
Isian form kuesioner 0/0

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?

- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapaian dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengadilan pengguna pelayanan ?

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak dapat diakses



# LAPORAN

## EVALUASI DAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SITUBONDO



TRIWULAN I  
2026

## 1. Latar Belakang

Seiring dengan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, penyelenggara pelayanan publik, khususnya Badan Peradilan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan saat ini belum tentu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah evaluasi terhadap pelayanan publik badan peradilan dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (*Court of Excellence*).

## 2. Maksud dan Tujuan

Maksud survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan dan mengetahui kinerja pelayanan Pengadilan Negeri Situbondo dan sebagai salah satu acuan untuk mengambil kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

## 3. Manfaat

Manfaat survey kepuasan masyarakat di antaranya :

- Mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan masyarakat;
- Sebagai acuan perbaikan kinerja;
- Menunjukkan komunikasi dan komitmen terhadap pengguna layanan;
- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara Pengadilan Negeri Situbondo sebagai pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Situbondo dalam pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Pengadilan Negeri Situbondo dalam pelayanan.

#### 4. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Jumlah responden pada Bulan Januari-Maret sebanyak 190 orang dengan hasil analisis sebagai berikut :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI SITUBONDO Jl. PB. Sudirman No. 97 Situbondo	
NILAI	REPONDEN
<b>3,98</b> IKM (SANGAT BAIK)	Jumlah : 190 Orang Jenis Kelamin : L = 124 Orang /P = 66 Orang Pendidikan : SD = 12 Orang SMP/SLTP = 6 Orang SMA/SLTA = 44 Orang Diploma 1 = 0 Orang Diploma 2 = 0 Orang Diploma 3 = 2 Orang S1 = 93 Orang S2 = 32 Orang S3 = 0 Orang
<b>99,53%</b> PERSENTASE (SANGAT BAIK)	

*Tabel 1.*  
*Hasil Analisis Data*  
*Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo*  
*Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017*

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,963	Sangat Baik	9
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,963	Sangat Baik	8
3	Waktu Penyelesaian	4,00	Sangat Baik	1
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,963	Sangat Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,963	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,963	Sangat Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	3,963	Sangat Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik	3

Dari tabel di atas dapat dilihat ada 3 unsur dengan nilai terendah yaitu :

**1. Persyaratan:**

Tindak Lanjut :

Menindaklanjuti hasil kepuasan masyarakat pada ruang lingkup ini :

- Persyaratan dari berbagai jenis layanan telah di sosialisasikan menggunakan media online (website), baner, layar slide yang terletak pada PTSP Pengadilan Negeri Situbondo.

**2. Sistem, mekanisme, prosedur:**

Tindak Lanjut :

Menindaklanjuti hasil kepuasan masyarakat pada ruang lingkup ini :

- Pelayanan yang ada pada Pengadilan Negeri Situbondo sudah dengan Standar operasional Prosedur (SOP) untuk memudahkan pengguna Pelayanan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan

**3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:**

Tindak Lanjut :

- Adanya brifing dari Hakim Pengawas, Panitera dan Sekretaris untuk mengevaluasi kinerja petugas PTSP, Selalu menghimbau kepada seluruh aparat pengadilan untuk selalu bekerja sesuai SOP dan ketentuan yang berlaku

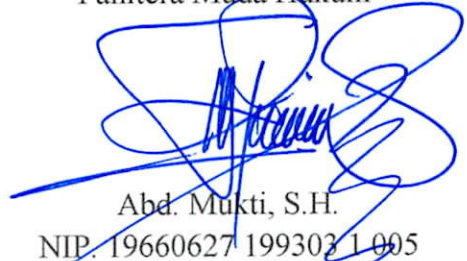
Panitera



M. TH Reny Puspita Sari, S.H.,M.H.  
NIP. 19710512 199703 2 003

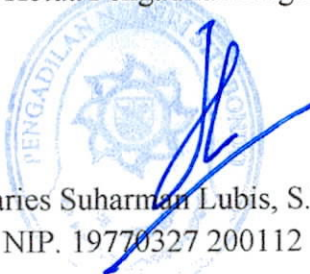
Situbondo, 6 April 2026

Panitera Muda Hukum



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

Mengetahui,  
Wakil Ketua Pengadilan Negeri Situbondo



Haries Suharman Lubis, S.H.,M.H.  
NIP. 19770327 200112 1 002