

LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS I A

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017
tentang
Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara
Pelayanan Publik



TRIWULAN II
APRIL - JUNI
TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS 1A**

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017**

Tentang

**Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara
Pelayanan Publik**

Disahkan di Gresik

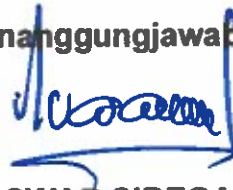
Pada Hari Rabu, 1 Juli 2026

Koordinator Tim Survei



ZULVIKAR NUR BARLIAN., S.H.
NIP. 198602062012121001

Penanggungjawab Survei



SYAWAL ASWAD SIREGAR, S.H., M.Hum.
NIP.197211121994031002

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik



ACHMAD RIFAI, S.H., M.H.
196807071996031002

KATA PENGANTAR

Dalam rangka tindak lanjut pelaksanaan Sertifikasi Mutu Pengadilan Unggul dan Tangguh (AMPUH) di Lingkungan Badan Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA mengadakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Triwulan II Tahun 2026.

Survei yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur dan terjangkau.

Survei Triwulan II Tahun 2026 yang tentang pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, diambil dengan metode kuesioner. Indeks Kepuasan Masyarakat diartikan bahwa kepuasan masyarakat saat ini di dalam hal kualitas pelayanan dapat dijelaskan / diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan / diharapkan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi sebagaimana tertuang dalam Keputusan Direktur Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER);

Pelaksanaan dan laporan survei ini, masih perlu ada masukan kritik dan saran agar ke depan pelaksanaan dan laporan survei ini dapat lebih baik sehingga berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

Gresik, 1 Juli 2026

koordinator Tim Survei



ZULVIKAR NUR BARLIAN, S.H.
NIP. 198602062012121001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan dan Sasaran.....	3
D. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
E. Tahapan Pelaksanaan.....	4
F. Teknik Survei.....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	5
A. Metode Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Variabel Pengukuran IKM	5
D. Teknik Analisis Data.....	6
BAB III PERHITUNGAN INDEKS	8
A. Indeks Total	8
B. Data Umum Responden	8
C. Data Domisili Responden.....	10
D. Data Umur Responden	10
E. Data Layanan	11
F. Nilai Per-Unsur	11
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	13
A. Hasil Penilaian Masing-Masing Ruang Lingkup.....	13
B. Evaluasi Nilai Unsur.....	15
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	15
A. Kesimpulan	15
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (*Blue Print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri dari 8 (delapan) area "Peradilan yang Agung" yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: **pengarah/pengendali** (*driver*), **sistem dan penggerak** (*system and enabler*), dan **hasil** (*result*).

Untuk itu, Mahkamah Agung RI mempunyai program Sertifikasi Mutu Pengadilan Unggul dan Tangguh (AMPUH) di Lingkungan Badan Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka pelaksanaan mewujudkan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA telah mengadakan survei berdasarkan pada Keputusan Direktur Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER).

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA didasarkan pada aturan dan ketentuan sebagaimana berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
2. Undang-Undang RI Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
3. Undang-Undang RI Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
4. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
5. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. SK KMA RI No. 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
8. Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menpan-RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menpan-RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
11. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MARI Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
12. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum;
13. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya.

C. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ini bertujuan untuk :

- 1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- 2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
- 4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

D. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2026 yang di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ini dilaksanakan pada bulan April s/d Juni Tahun 2026.

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Pelaksanaan Survei	1 April 2025 – 30 Juni 2026
2	Pembuatan Indeks, Pembuatan Laporan, dan Publikasi Pelaksanaan Survei	1 Juni 2026 – 30 Juni 2026
3	Monev dan Tindaklanjut Survei	1 Juni 2026 – 30 Juni 2026

E. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen Survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melakukan survei;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

F. Teknik Survei

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif kuantitatif*, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis *kuantitatif* sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, antara lain: Pencari Keadilan, Polisi, Jaksa, Advokat, Mahasiswa, Petani, Nelayan, Ibu Rumah Tangga, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa pengisian survei pada aplikasi SISUPER yang telah terpasang pada perangkat elektronik komputer layar sentuh di ruang PTSP Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4.

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik, Kelas IA terdiri dari:

1. Penggugat, Tergugat;
2. Pemohon;
3. Saksi;
4. Terdakwa;
5. Jaksa Penuntut Umum;
6. Polisi;
7. Penasehat Hukum;
8. Pengunjung, Wartawan, Mahasiswa, Pengguna Layanan Pengadilan lainnya.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. 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).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ini digunakan analisis *deskriptif*. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

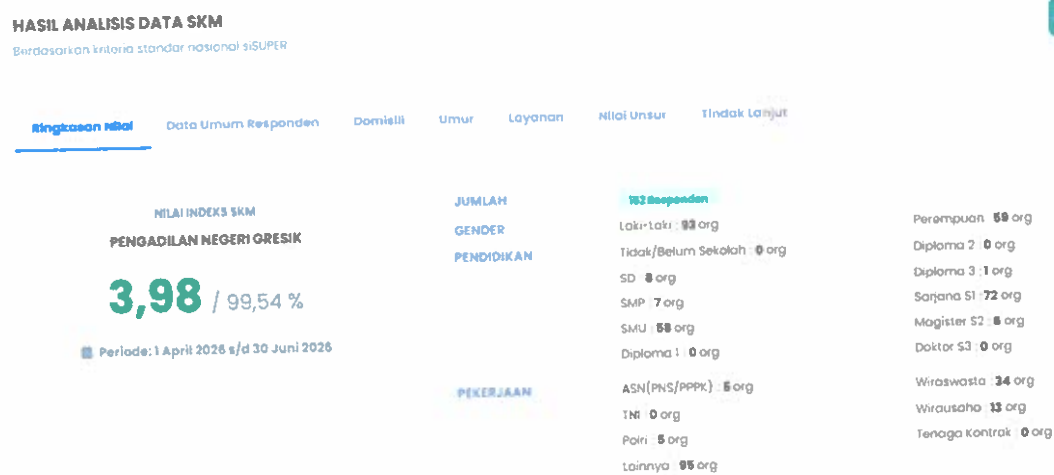
No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III

PERHITUNGAN INDEKS

Perhitungan data survei telah dilakukan secara otomatis pada aplikasi survei elektronik (SISUPER). Berikut adalah data yang telah terkumpul dan diunduh melalui aplikasi SISUPER dengan *log in* sebagai admin survei Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA.

A. Indeks Total



Perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada Triwulan II Tahun 2026 dengan jumlah responden 152 orang, diperoleh Nilai indeks **3,98/99,54%** atau masuk dalam kategori pelayanan **Sangat Baik**.

B. Data Umum Responden

Kategori

PDF

Carit

NO	BERGONDEN	BEMBOGORI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	WAKTU
1	Kurniawan Isnaini ID N-098150- NM-K41ABC020 HP-C81358462143	47 Th Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juni 2026
2	Lilis Saedah ID N-098150- NM-15CA272001 HP-C81347150435	48 Th Perempuan Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	3	4	4	4	4	10 Juni 2026
3	Ahmad Rhyon Mubachudin ID R-098150- NM-A41936C39 HP-C81215227955	27 Th Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juni 2026
4	Hendra Febrianto ID N-098150- NM-K615257415 HP-C81232861809	45 Th Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juni 2026
5	Filis Hadho Bari ID N-098150- NM-05815C0403 HP-082730838972	23 Th Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juni 2026

Showing 1 to 5 of 152 entries

1

2

3

4

5

...

35

Data umum responden memuat rekam nama/kode responden, domisili, umur, pendidikan/pekerjaan, penilaian masing-masing unsur, serta waktu penilaian.

1. Jenis Kelamin

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	93	61,18%
2	Perempuan	59	38,82%
Jumlah		152	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas jumlah kedua karakteristik responden adalah sama.

2. Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	8	5,26%
3	SMP	7	4,61%
4	SLTA	58	38,16%
5	Diploma 1	0	0%
6	Diploma 2	0	0%
7	Diploma 3	1	0,66%
8	S1	72	47,37%
9	S2	6	3,95%
10	S3	0	0%
Jumlah		152	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **S1 (47,37%)**.

3. Pekerjaan

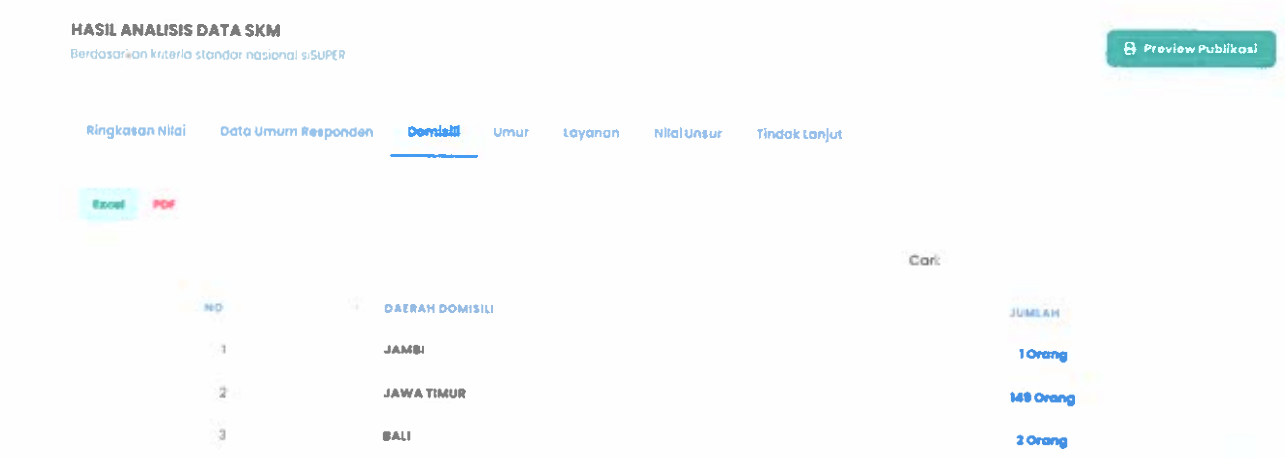
Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	5	3,29%
2	TNI	0	0%
3	Polri	5	3,29%
4	Swasta	34	22,37%
5	Wirausaha	13	8,55%
6	Tenaga Kontrak	0	0%

7	Lainnya	95	62,50%
Jumlah		152	100%

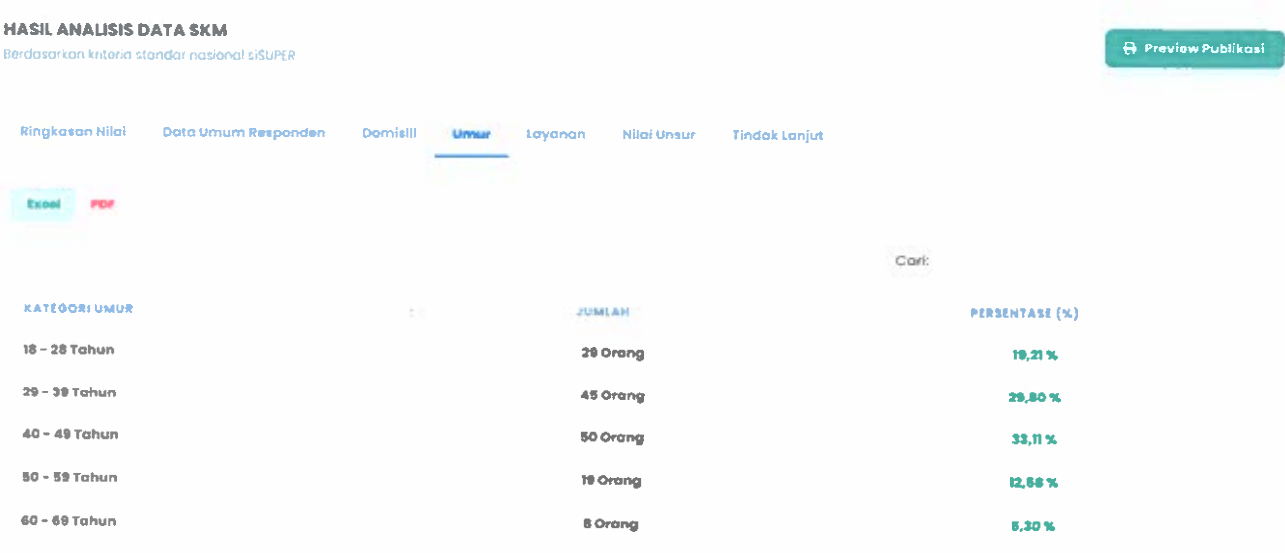
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utama **Lainnya (62,50%)**.

C. Data Domisili Responden



Berdasarkan hasil rekam data pada aplikasi survei elektronik SISUPER, diketahui bahwa dari **152** orang responden, pengguna layanan yang paling banyak berada di Provinsi Jawa Timur dengan total **149** orang.

D. Data Umur Responden



Berdasarkan hasil rekam data umur responden pada aplikasi survei elektronik SISUPER, umur/usia responden paling banyak adalah **40 - 49** Tahun sebanyak **33,11%**.

E. Data Layanan

V 2.0.0

Ringkasan Nilai

Data Umum Responden

Demografi

Umur

Layanan

Nilai Unsur

Tindak Lanjut

Excel

PDF

Carik

NO	LAYANAN SATKER	TOTAL PEMOHON
1	Layanan Pidana	10 Org
2	Layanan Perdata	23 Org
3	Layanan Hukum / Informasi	47 Org
4	Layanan Administrasi Umum	34 Org
5	Layanan PHI	13 Org
6	Layanan e-Court	14 Org
7	Layanan Inzage	1 Org

Berdasarkan hasil rekam data layanan yang diterima responden pada aplikasi survei elektronik SISUPER, penilaian layanan paling banyak yaitu pada Layanan Hukum/Informasi sebanyak **47 Orang**.

F. Nilai Per-Unsur

Excel

PDF

Carik

Nilai Indeks	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
Jumlah Nilai per Unsur	606	606	604	606	603	606	606	606	607	
NRR per Unsur	3.980	3.980	3.974	3.987	3.967	3.987	3.987	3.980	3.983	35.836
NRR Tertimbang	0.442	0.442	0.442	0.443	0.441	0.443	0.443	0.442	0.444	3.982

Berdasarkan hasil rekam data penilaian masing-masing unsur pada Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi survei elektronik SISUPER, maka dapat diketahui nilai dari masing masing ruang lingkup penilaian adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Penilaian Masing-Masing Unsur Penilaian

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,980	Sangat Baik	6
2.	Sistem Mekanisme,dan Prosedur	3,980	Sangat Baik	7
3.	Waktu Penyelesaian	3,974	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,987	Sangat Baik	4

5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,967	Sangat Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,987	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,987	Sangat Baik	2
8.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,980	Sangat Baik	5
9.	Sarana dan Prasarana	3,993	Sangat Baik	1

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN

Hasil olah data survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik pada Triwulan II Tahun 2026 yang dilakukan melalui aplikasi survei elektronik SISUPER dengan 152 responden diperoleh nilai indeks sebesar **99,54** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 s/d 100,00).

A. Hasil Penilaian Masing-Masing Ruang Lingkup

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap 9 (sembilan) ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,980	Sangat Baik	6
2.	Kemudahan Prosedur Layanan	3,980	Sangat Baik	7
3.	Kecepatan Waktu Penyelesaian	3,974	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,987	Sangat Baik	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,967	Sangat Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,987	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,987	Sangat Baik	2
8.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,980	Sangat Baik	5
9.	Sarana dan Prasarana	3,993	Sangat Baik	1

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,98** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,98** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,97** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,98** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,96** berada pada interval 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori sangat baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,98** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,98** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,98** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,99** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

B. Evaluasi Nilai Unsur

1. Unsur Tertinggi

Berdasarkan peringkat ruang lingkupnya diperoleh kepuasan responden 3 unsur paling tinggi berada pada ruang lingkup **“Laman Pengaduan”** kemudian **“Perilaku Pelaksana”**, disusul ruang lingkup **“Kompetensi Pelaksana”**.

↑ 3 UNSUR TERTINGGI

Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	3.99
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3.98
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	3.99

2. Unsur Terendah

Berdasarkan peringkat ruang lingkupnya diperoleh kepuasan responden 3 unsur paling rendah berada pada ruang lingkup “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”, “Kecepatan Waktu Penyelesaian” dan “Sarana dan Prasarana”.

↓ 3 UNSUR TERENDAH	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	3.97
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadlian dalam memberikan pelayanan ?	3.97
Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3.98

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA pada Triwulan II Tahun 2026 sebesar **3,98/99,54%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik pada kategori **SANGAT BAIK**;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik pada kategori **SANGAT BAIK**;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik pada kategori **SANGAT BAIK**;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik pada kategori **SANGAT BAIK**;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik pada kategori **SANGAT BAIK**;
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik pada kategori **SANGAT BAIK**;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik pada kategori **SANGAT BAIK**.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup **“Laman Pengaduan”** kemudian **“Perilaku Pelaksana”**, disusul ruang lingkup **“Kompetensi Pelaksana”**.

B. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks kepuasan masyarakat pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA Triwulan II Tahun 2026 tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks di atas 3,98 atau masuk pada persepsi **BERSIH DARI**

KORUPSI. Namun dari sepuluh indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”, “Kecepatan Waktu Penyelesaian Kecepatan Waktu Penyelesaian”** dan **“Sarana dan Prasarana”** memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya.

RUJUKAN:

**Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004
Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
Instansi Pemerintah.**

**Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14
Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

**JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA
TRIWULAN II TAHUN 2026**

No.	Kegiatan/ Responden	Bulan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	Pelaksanaan Survei Triwulan I												
2	Pembuatan Indeks, Pembuatan Laporan, dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan I												
3	Monev dan Tindaklanjuti Survei Triwulan I												
4	Pelaksanaan Survei Triwulan II												
5	Pembuatan Indeks, Pembuatan Laporan, dan Publikasi												

[illegible]

Daftar Pertanyaan/ Kuesioner pada Aplikasi Survei Elektronik (SISUPER)

1. Data Responden



siSUPER

SEMANGAT SURVEI, SEMANGAT BERKUALITAS

EKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Mutu kon Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami

1

2

3

4

1. Data Responden

NAMA LENGKAP

PEMBERIAN *

Tulis nama atau inisial...

Pilih Dgn

LOKASI SURVEI

JENIS KELAMIN *

Kota, utuk...

Pilih Dgn

NOHP SURVEI

BORISAL *

Contoh: 081234567890

Pilih Dgn

PEKERJAAN

Pilih Dgn

LANJUTKAN

2. Layanan yang Dinilai



siSUPER

SEMANGAT SURVEI, SEMANGAT BERKUALITAS

EKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Mutu kon Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami

1

2

3

4

2. Informasi Layanan

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

Pilih Dgn

PERIODE MENYERVA LAYANAN SEBELUMNYA *

Pilih Dgn

KEMBALI

LANJUTKAN

3. Sampel Form Kuesioner

UISU - UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Penilaian Anda

Penilaian Anda

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

Tidak Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Sangat Tidak Sesuai

➡ KEMBALAH

UISU - UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Penilaian Anda

Penilaian Anda

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

Tidak Mudah

Mudah

Sangat Mudah

Sangat Tidak Mudah

➡ KEMBALAH

UISU - UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Penilaian Anda

Penilaian Anda

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

Tidak Cepat

Cepat

Sangat Cepat

Sangat Tidak Cepat

➡ KEMBALAH

UISU - UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Penilaian Anda

Penilaian Anda

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengaditan SESUAI DENGAN TARIFF RESMI ?

Tidak Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Sangat Tidak Sesuai

➡ KEMBALAH

UISU - UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Penilaian Anda

Penilaian Anda

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

Tidak Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Sangat Tidak Sesuai

➡ KEMBALAH

UISU - UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Penilaian Anda

Penilaian Anda

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

Tidak Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten

Sangat Tidak Kompeten

➡ KEMBALAH

UISU - UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Penilaian Anda

Penilaian Anda

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

Tidak Disiplin

Disiplin

Sangat Disiplin

Sangat Tidak Disiplin

➡ KEMBALAH

UISU - UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Penilaian Anda

Penilaian Anda

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang norma dan prilaku yang menunjang dalam pelayanan ?

Tidak Baik

Baik

Sangat Baik

Sangat Tidak Baik

➡ KEMBALAH

UISU - UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Penilaian Anda

Penilaian Anda

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang lumen penguasaan pengguna pelayanan ?

Tidak Lulus

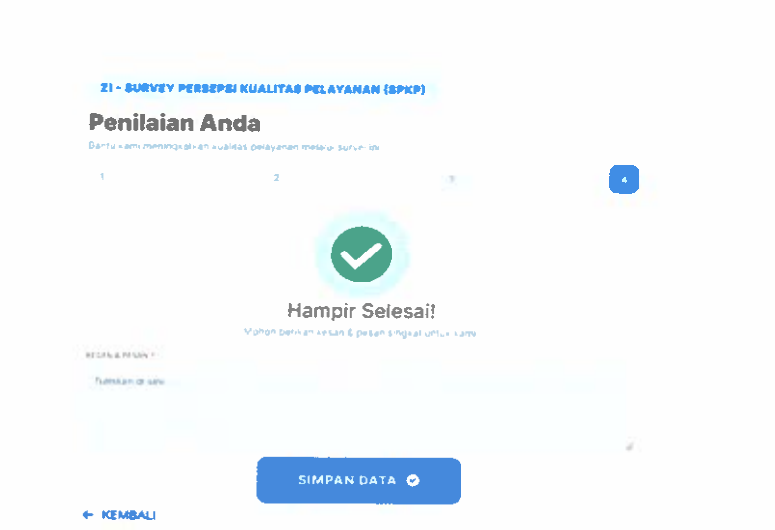
Lulus

Sangat Lulus

Sangat Tidak Lulus

➡ KEMBALAH

4. Kritik & Saran



Analisis Data Survei Elektronik SISUPER

[illegible]

