

LAPORAN TRIWULAN IV

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PENGUNA LAYANAN PENGADILAN

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**



PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TRIWULAN IV

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PENGUNA LAYANAN PENGADILAN

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

Disahkan di Gresik
Pada Hari Rabu, 31 Desember 2025

Wakil Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A,


HERIYANTI, S.H., M.Hum.
19800325 200212 2 004

LEMBAR TIM PENYUSUN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LAPORAN TRIWULAN IV
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS I A

DISUSUN OLEH :

PEMBINA
ETRI WIDAYATI, S.H., M.H.

PENANGGUNGJAWAB
MOHAMMAD HAMIDI, S.H., M.H.

KOORDINATOR TIM SURVEI
ZULVIKAR NUR BARLIAN, S.H.

ANGGOTA :
1. IRMA INDRAWATI, S.H.
2. BIMA WAHYU ASYA, S.H.
3. RIRIS DWI SULISTYANINGSIH, S.M.
4. SYAMSUL ARIFIN, S.H.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya tim Survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Gresik telah menyelesaikan hasil Survei SKM Triwulan IV periode 1 Oktober – 31 Desember 2025, Survei unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah khususnya Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A mengadakan Survei ini secara berkala sebagai bagian dari rencana dan sasaran mutu dalam pemeliharaan akreditasi yang telah dicapai. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survei 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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, yang diambil dengan menggunakan aplikasi siSUPER.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Gresik, 31 Desember 2025

Tim Survei

DAFTAR ISI

LAPORAN TRIWULAN IV	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
LEMBAR TIM PENYUSUN	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR GAMBAR	8
BAB I PENDAHULUAN	9
1.1. Latar Belakang	9
1.2. Tujuan dan Sasaran	10
1.3. Rencana Kerja Pelaksanaan	10
1.4. Tahapan Pelaksanaan	10
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	12
2.1. Metode Survei	12
2.2. Teknik Pengumpulan Data	12
2.3. Variabel Pengukuran SKM	12
2.4. Teknik Analisis Data	13
BAB III PROFIL RESPONDEN	15
3.1. Umur	15
3.2. Jenis Kelamin	15
3.3. Pendidikan Terakhir	16
3.4. Pekerjaan Utama	16
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	17
4.1. Persyaratan	17
4.2. Prosedur	18
4.3. Waktu Pelayanan	19
4.4. Biaya / Tarif	20
4.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	21
4.6. Kompetensi Pelaksana	22
4.7. Perilaku Pelaksana	23
4.8. Maklumat Pelayanan	24
4.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	25
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	28
5.1. Kesimpulan	28

5.2. Rekomendasi.....	29
RUJUKAN :	30

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan Tabel	Halaman
1	Kategori Mutu Pelayanan	13
2	Responden Menurut Karakteristik Umur	14
3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	14
4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	15
5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	15
6	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A Ruang Lingkup : Persyaratan	17
7	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A Ruang Lingkup : Prosedur	18
8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan	19
9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A Ruang Lingkup : Biaya / Tarif	20
10	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan	21
11	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana	22
12	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	23
13	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan	24
14	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	25

DAFTAR GAMBAR

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian.

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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam

perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

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 / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A melaksanakan Survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2. Tujuan dan Sasaran

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

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

1.3. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran / Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A ini dilaksanakan pada bulan 1 Oktober s/d 31 Desember 2025.

1.4. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A, antara lain :

1. Tim Survei menentukan metode Survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim Survei membuat instrumen berupa angket / kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim Survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan Survei.
4. Tim Survei melakukan Survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas Survei dan diserahkan kepada tim Survei.
6. Tim Survei mengkodekan kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data dalam excel file.
7. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1. 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 I A, antara lain : pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa Aplikasi Survei Kepuasan Pelanggan dengan jawaban tertutup dan terbuka yang telah tersedia.

2.3. Variabel Pengukuran SKM

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

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya / Tarif

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1 - 4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 - 100,00	3,26 - 4,00
2.	B (Baik)	62,51 - 81,25	2,51 - 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 - 62,50	1,76 - 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 43,75	1,00 - 1,75

BAB III

PROFIL RESPONDEN

3.1. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

NO.	UMUR	FREKUENSI	(%)
1.	18 - 28	37	21,76
2.	29 - 39	52	30,59
3.	40 - 49	40	23,53
4.	50 - 59	30	17,65
5.	60 - 69	11	6,47
	Tidak mencantumkan Usia	0	0,00
JUMLAH		140	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **29 tahun s/d 39 tahun** sejumlah **52** responden (**30,59%**).

3.2. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

NO.	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	(%)
1.	LAKI - LAKI	98	57,65
2.	PEREMPUAN	72	42,35
3.	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0,00
JUMLAH		170	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **LAKI-LAKI** sebanyak **98** orang (**57,14%**).

3.3. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	(%)
1.	TIDAK SEKOLAH	0	0,00
2.	SD	4	2,40
3.	SMP	3	1,80
4.	SMA / SMK	61	36,53
5.	DIPLOMA 1	0	0,00
6.	DIPLOMA 2	1	0,60
7.	DIPLOMA 3	3	1,80
8.	SARJANA - S1	72	41,11
9.	PASCA SARJANA - S2	22	13,17
10.	S3	1	0,60
JUMLAH		170	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir kategori **SARJANA – S1** sebanyak **72** orang (**41,11%**).

3.4. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

NO.	PEKERJAAN	FREKUENSI	(%)
1.	PNS	7	4,12
2.	TNI	0	0,00
3.	POLRI	2	1,18
4.	PEGAWAI SWASTA	67	39,41
5.	WIRASWASTA / USAHAWAN	11	6,47
6.	TENAGA KONTRAK	0	0,00
7.	LAIN - LAIN	83	48,82
JUMLAH		170	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan **LAIN-LAIN** sebanyak **83** orang (**48,82%**).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV pada Survei periode 1 Oktober – 31 Desember 2025 berada pada 3,47- 4,00 rerata **3,98** atau dengan skala 100 adalah sebesar **99,56 %** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 81,26 - 100).

Adapun capaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III pada Survei periode Juli - September 2025 Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A berada pada rerata 3,47- 4,00 sebesar **3,87** atau dengan skala 100 adalah sebesar **96,71 %**.

Hal ini mengindikasikan telah terjadi kenaikan mutu pelayanan sebesar **0,11** atau dalam skala persentase sebesar **2,85%** secara signifikan sesuai dengan rencana pada sasaran mutu dan kebijakan mutu yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A.

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

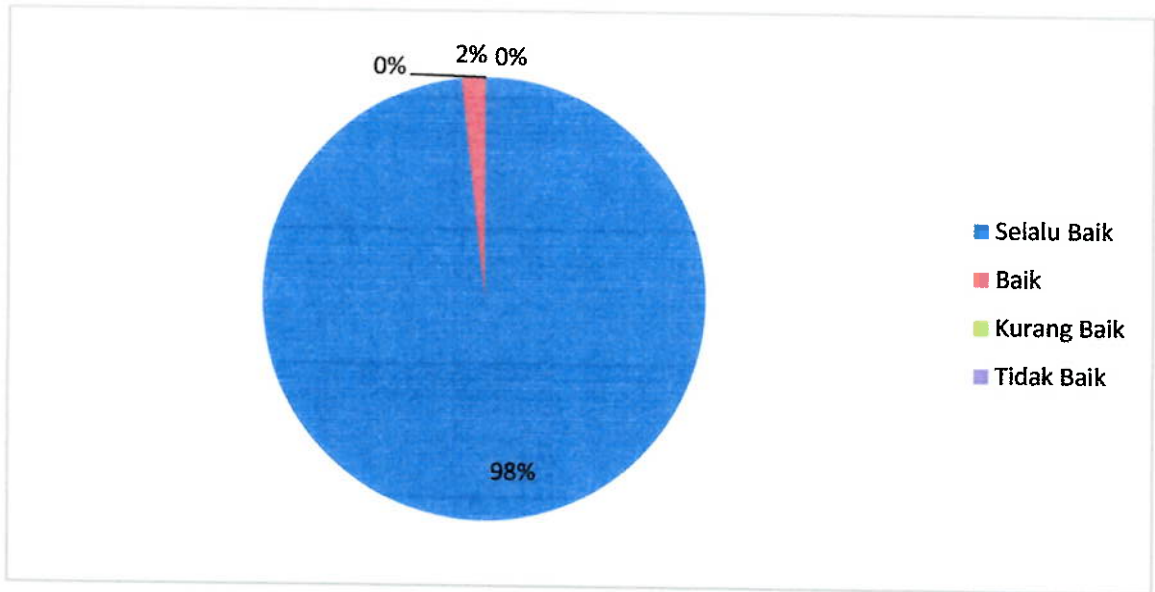
4.1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,97** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A
Ruang Lingkup : Persyaratan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	167	98,24
2.	Baik	3	3	1,76
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			170	100,00

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



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

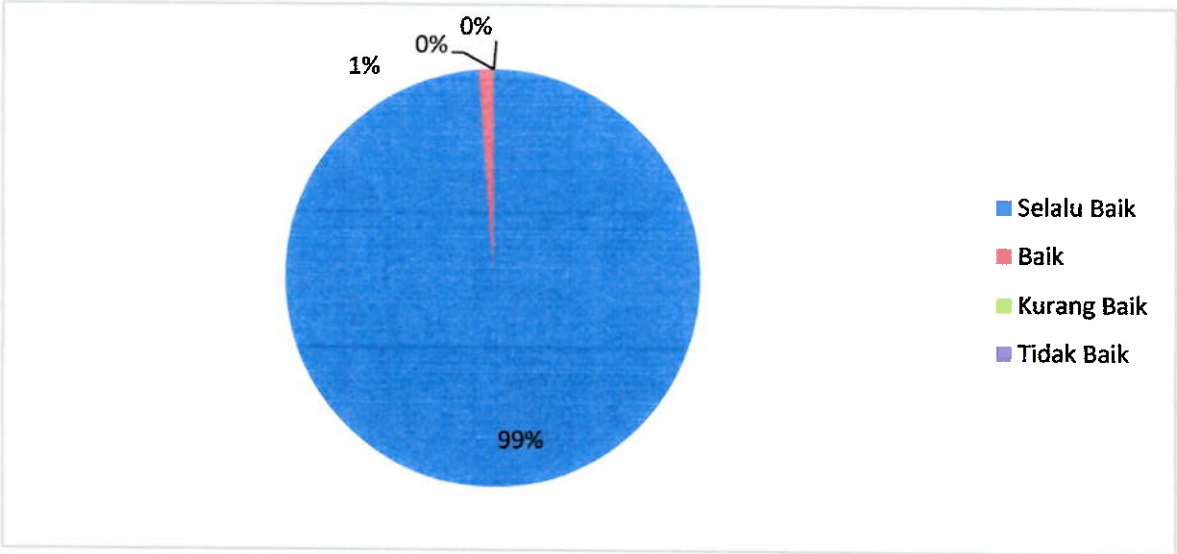
4.2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,98** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A
Ruang Lingkup : Prosedur

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	168	98,82
2.	Baik	3	2	1,18
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			170	100,00

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



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

4.3. Waktu Pelayanan

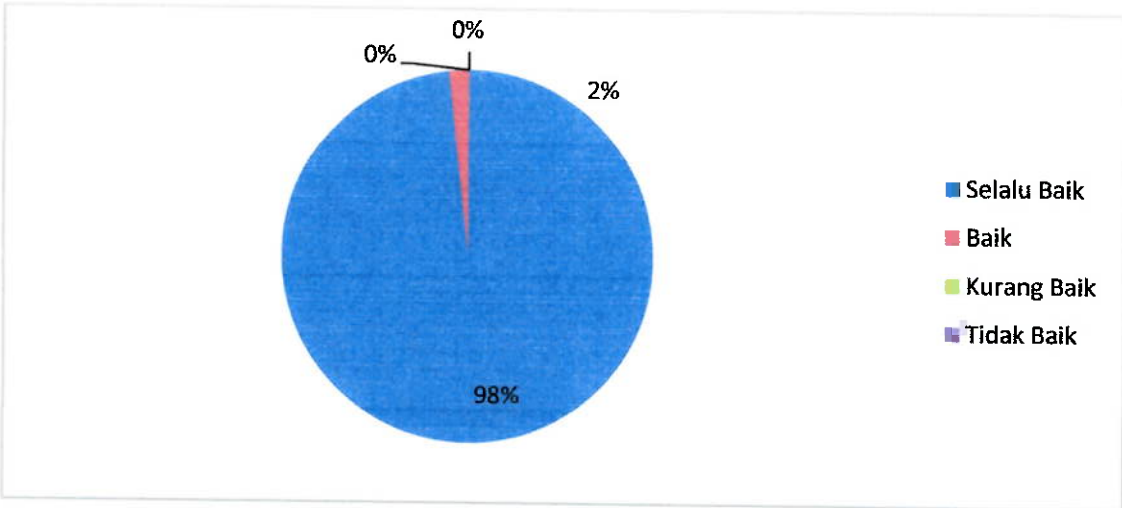
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,97** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri / Hubungan Industrial Kelas I A Gresik
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	167	98,24
2.	Baik	3	3	1,74
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			170	100,00

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



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

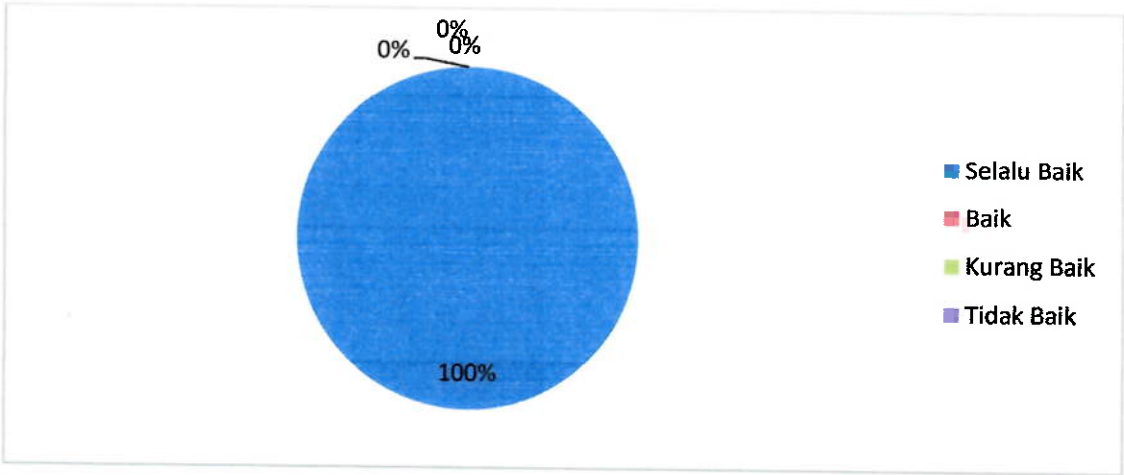
4.4. Biaya / Tarif

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya / tarif berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya / tarif disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A
Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	170	100,00
2.	Baik	3	0	0,00
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			170	100,00

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



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

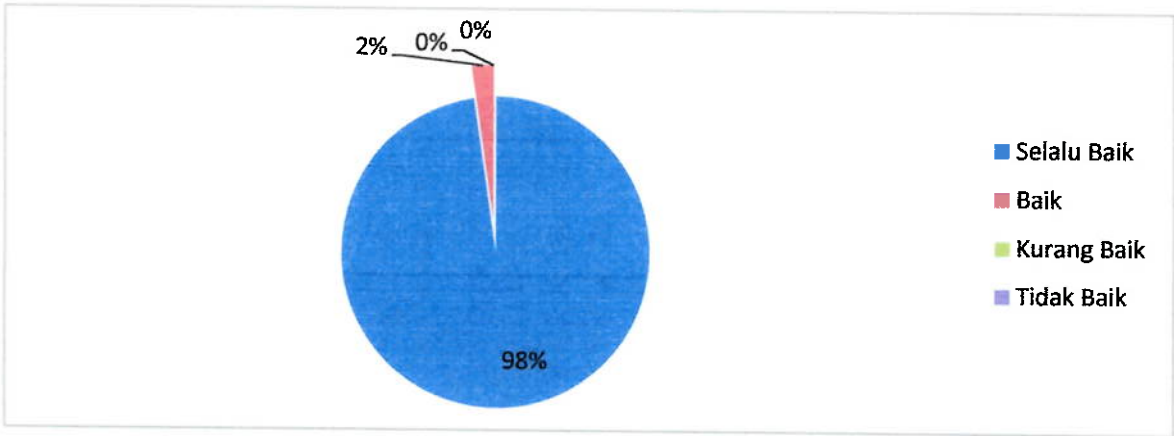
4.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,97** berada pada interval skor 3,26 - 4 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	166	97,65
2.	Baik	3	4	2,35
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			170	100,00

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



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

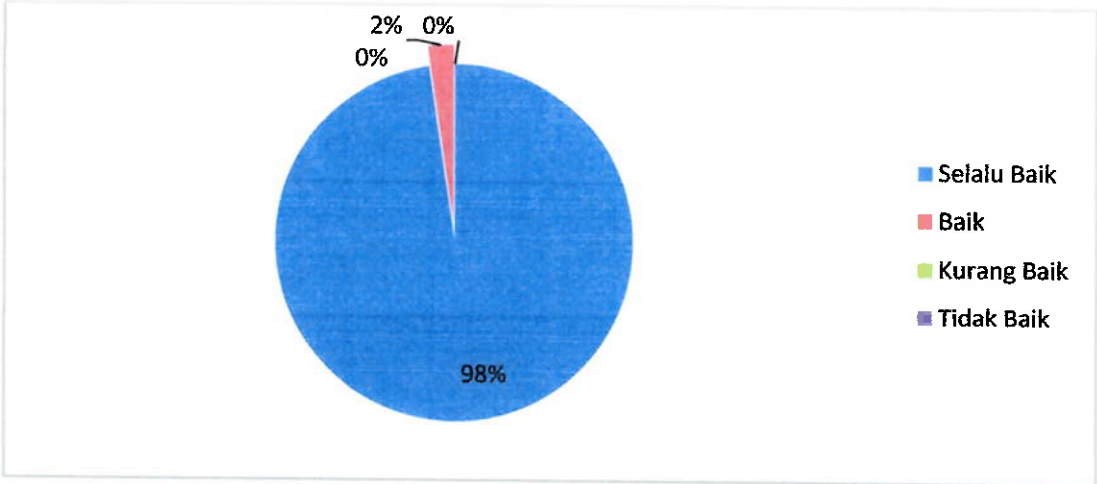
4.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,97** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	166	97,65
2.	Baik	3	4	2,35
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			170	100,00

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



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

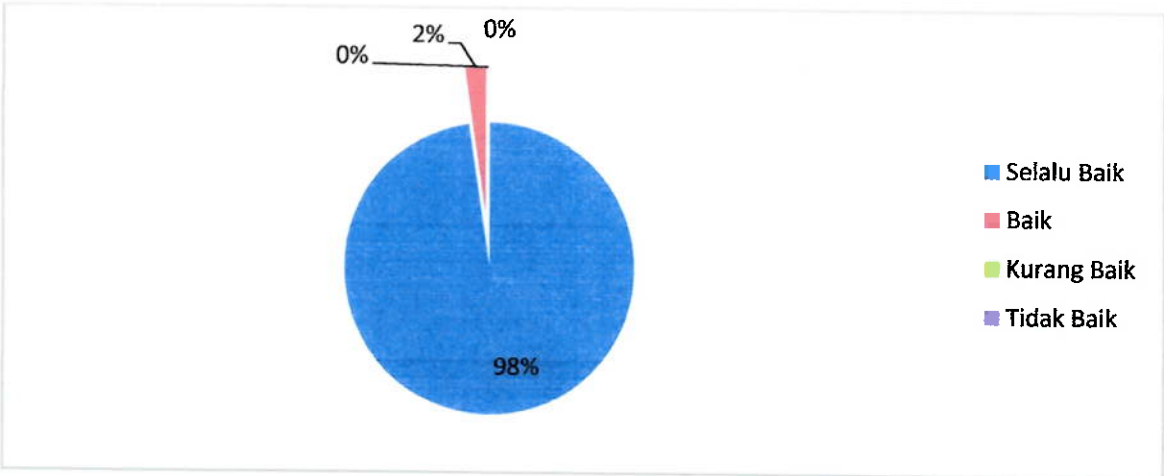
4.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,97** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

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

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	166	97,65
2.	Baik	3	4	2,35
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			170	100,00

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



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

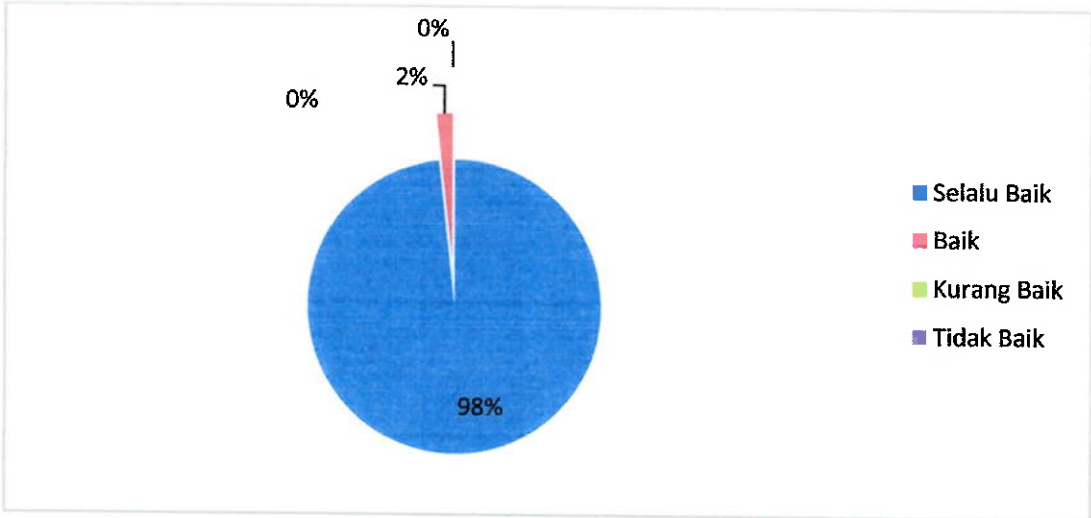
4.8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,98** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Hubungan Industrial Gresik Kelas I A
Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	167	98,24
2.	Baik	3	3	2,76
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			170	100,00

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



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

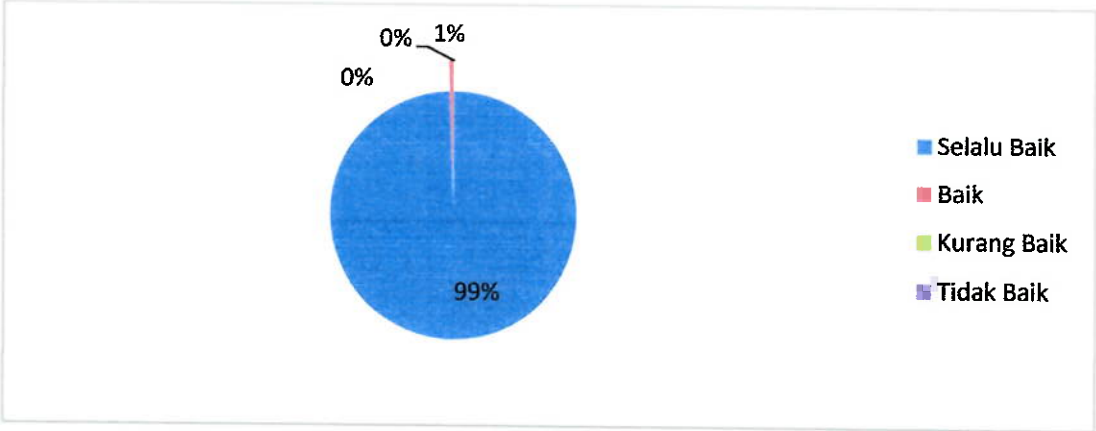
4.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,98** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini :

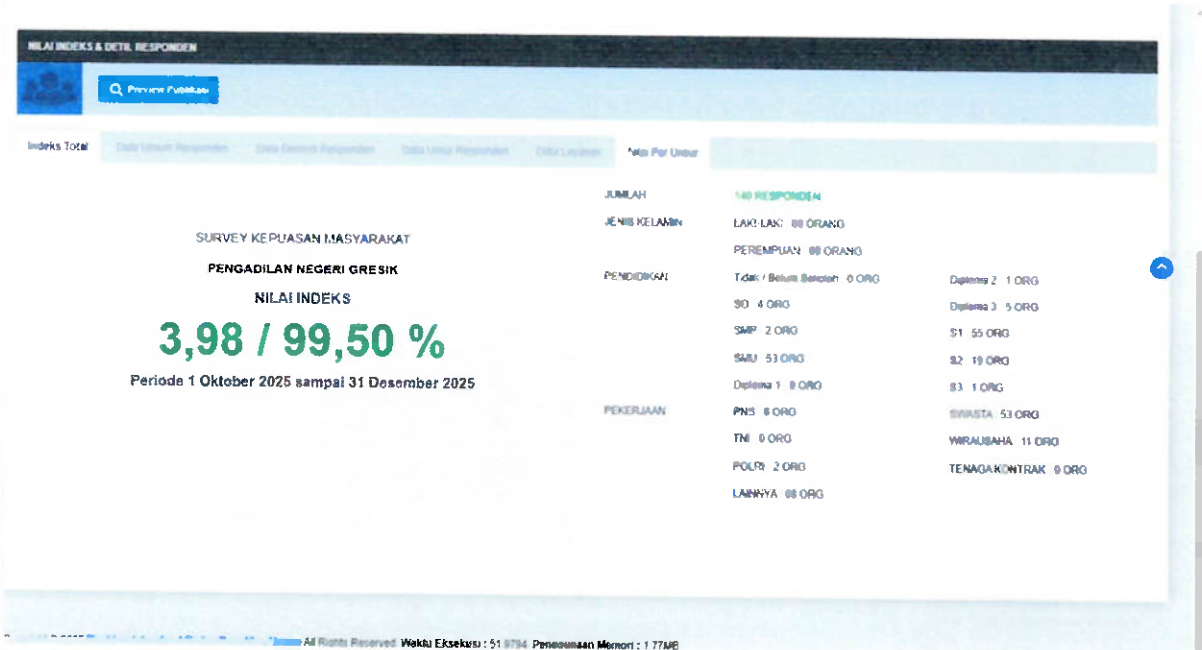
Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	169	99,41
2.	Baik	3	1	0,59
3.	Kurang Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			10	100,00

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



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



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A berada pada rerata sebesar **3,98** atau dengan skala 100 adalah sebesar **99,50 %** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 81,26 - 100).

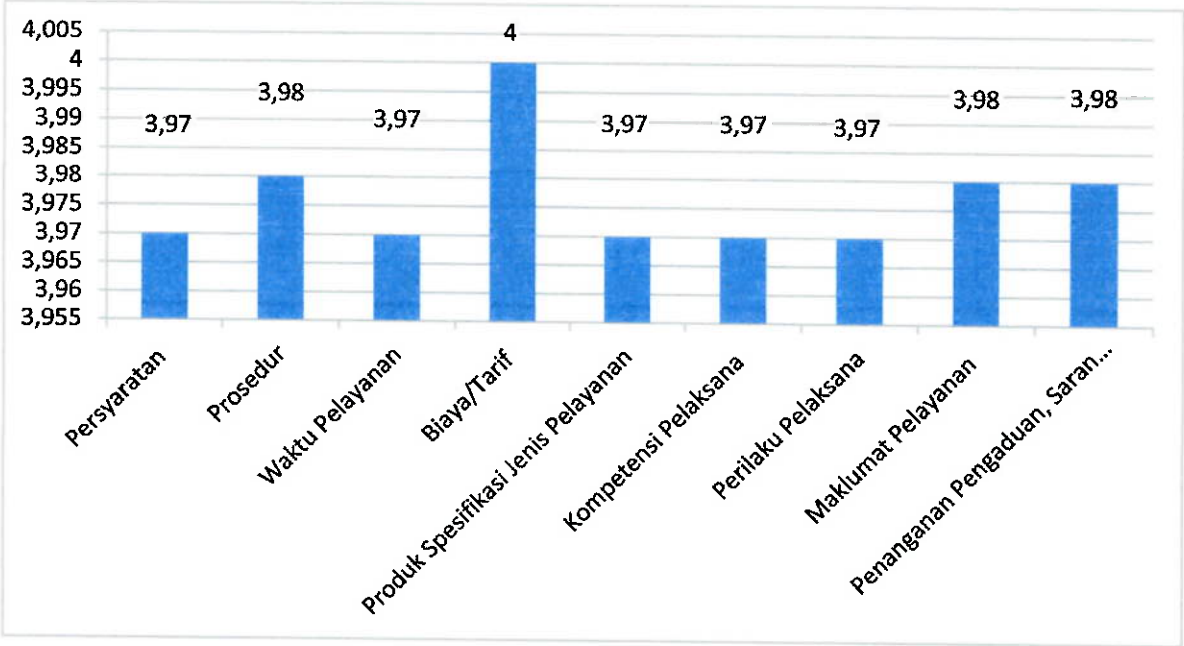
Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.
4. Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Rata-Rata Skor	Ranking
1.	Persyaratan	3,97	3
2.	Prosedur	3,98	2
3.	Waktu Pelayanan	3,97	3
4.	Biaya / Tarif	4,00	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,97	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,97	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,97	3
8.	Maklumat Pelayanan	3,98	2
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,98	2

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



5.2. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup yang nilainya masih masuk kategori 3 terendah yaitu : **Persyaratan, Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan.**

RUJUKAN :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor : 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 97 Tahun 2004 tentang Penyelegaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
7. Surat Keterangan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menpan-RB Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menpan RB Nomor : 5 Tahun 2024 Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menpan-RB Nomor : 26 Tahun 2020 tentang Pedoman 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.02.3/3/2021 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;
14. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor : 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024 Tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri;
15. Keputusan Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A Nomor : 91/KPN.W14-U31/OT.01.1/VI/2025 Tentang Penunjukan Tim Survei Pada Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas I A;