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 III

JULI - SEPTEMBER

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 Kamis, 1 Oktober 2026

Koordinator Tim Survei

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

Penanggungjawab Survei
Plh. Panitera

AKBARUR RAIHAN, S.H., M.H.
NIP.197606012006041005

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 III 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 III 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 Oktober 2026

koordinator Tim Survei



ZULVIKAR NUR BARLIAN, S.H.

NIP. 198602062012121001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....

LEMBAR PENGESAHAN ii

KATA PENGANTAR ii

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 9

C. Data Domisili Responden 11

D. Data Umur Responden 12

E. Data Layanan 13

F. Nilai Per-Unsur 14

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 kepuasaan 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 III Tahun 2026 yang di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA ini dilaksanakan pada bulan Juli s/d September Tahun 2026.

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Pelaksanaan Survei	1 Juli 2026 – 30 September 2026
2	Pembuatan Indeks, Pembuatan Laporan, dan Publikasi Pelaksanaan Survei	1 September 2026 – 30 September 2026
3	Monev dan Tindaklanjut Survei	1 September 2026 – 30 September 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 mencangkup 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 ada 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 III Tahun 2026 dengan jumlah responden 155 orang, diperoleh Nilai indeks **3,87/96,72%** atau masuk dalam kategori pelayanan **Sangat Baik.**

B. Data Umum Responden



NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	WAKTU
1	Ahmad Isa Mubaroq, S.Pd., S.H. ID: R-098150-KVM-89C214728A	33 Th | Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2026
2	CHORIYADI ID: R-098150-IKM-CE7C97E658 HP : 085204501686	25 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2026
3	Moch. Firman Adi Prasetyo ID: R-098150-IKM-41102150C1C HP : 08121751593	33 Th | Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2026
4	Rakha ID: R-098150-IKM-2C868FDCEA HP : 082229551007	20 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	17 September 2026
5	Abiyu ID: R-098150-IKM-3948502386 HP : 08214700759	20 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2026

Showing 1 to 5 of 155 entries

< 1 2 3 4 5 ... 31 >

V 2.0.0

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	124	80,00%
2	Perempuan	31	20,00%
Jumlah		**155**	**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	3	1,94%
3	SMP	5	3,23%
4	SLTA	58	37,42%
5	Diploma 1	2	1,29%

6	Diploma 2	0	0%
7	Diploma 3	4	2,58%
8	S1	69	44,52%
9	S2	14	9,03%
10	S3	0	0%
Jumlah		**155**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **S1 (44,52%)**.

3. Pekerjaan

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	19	12,26%
2	TNI	0	0%
3	Polri	17	10,97%
4	Swasta	21	13,55%
5	Wirausaha	7	4,52%
6	Tenaga Kontrak	2	1,29%
7	Lainnya	89	57,42%
Jumlah		**155**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utama **Lainnya (57,42%)**.

C. Data Domisili Responden

HASIL ANALISIS DATA SKM

Berdasarkan kriteria standar nasional siSUPER

siSUPER
Sistem Informasi Survey Pelayanan Elektronik

V 2.0.0

Ringkasan Nilai | Data Umum Responden | **Domisili** | Umur | Layanan | Nilai Unsur | Tindak Lanjut

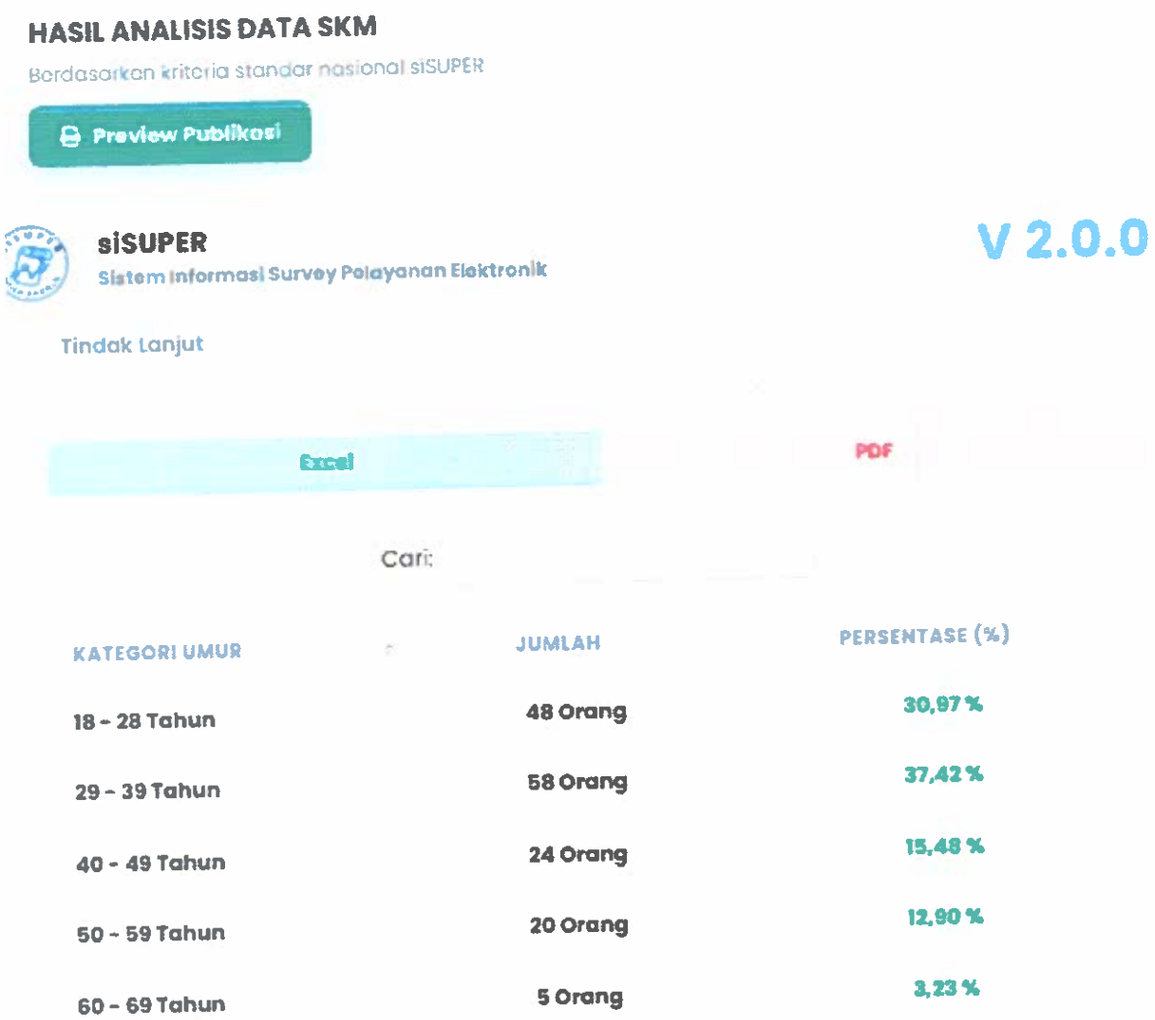
Excel PDF

Cari:

NO	DAERAH DOMISILI	JUMLAH
1	DKI JAKARTA	1 Orang
2	JAWA BARAT	1 Orang
3	JAWA TENGAH	2 Orang
4	JAWA TIMUR	151 Orang

Berdasarkan hasil rekam data pada aplikasi survei elektronik SISUPER, diketahui bahwa dari **155** orang responden, pengguna layanan yang paling banyak berada di Provinsi Jawa Timur dengan total **151** orang.

D. Data Umur Responden



HASIL ANALISIS DATA SKM

Berdasarkan kriteria standar nasional siSUPER

Preview Publikasi

siSUPER

Sistem Informasi Survey Pelayanan Elektronik

V 2.0.0

Tindak Lanjut

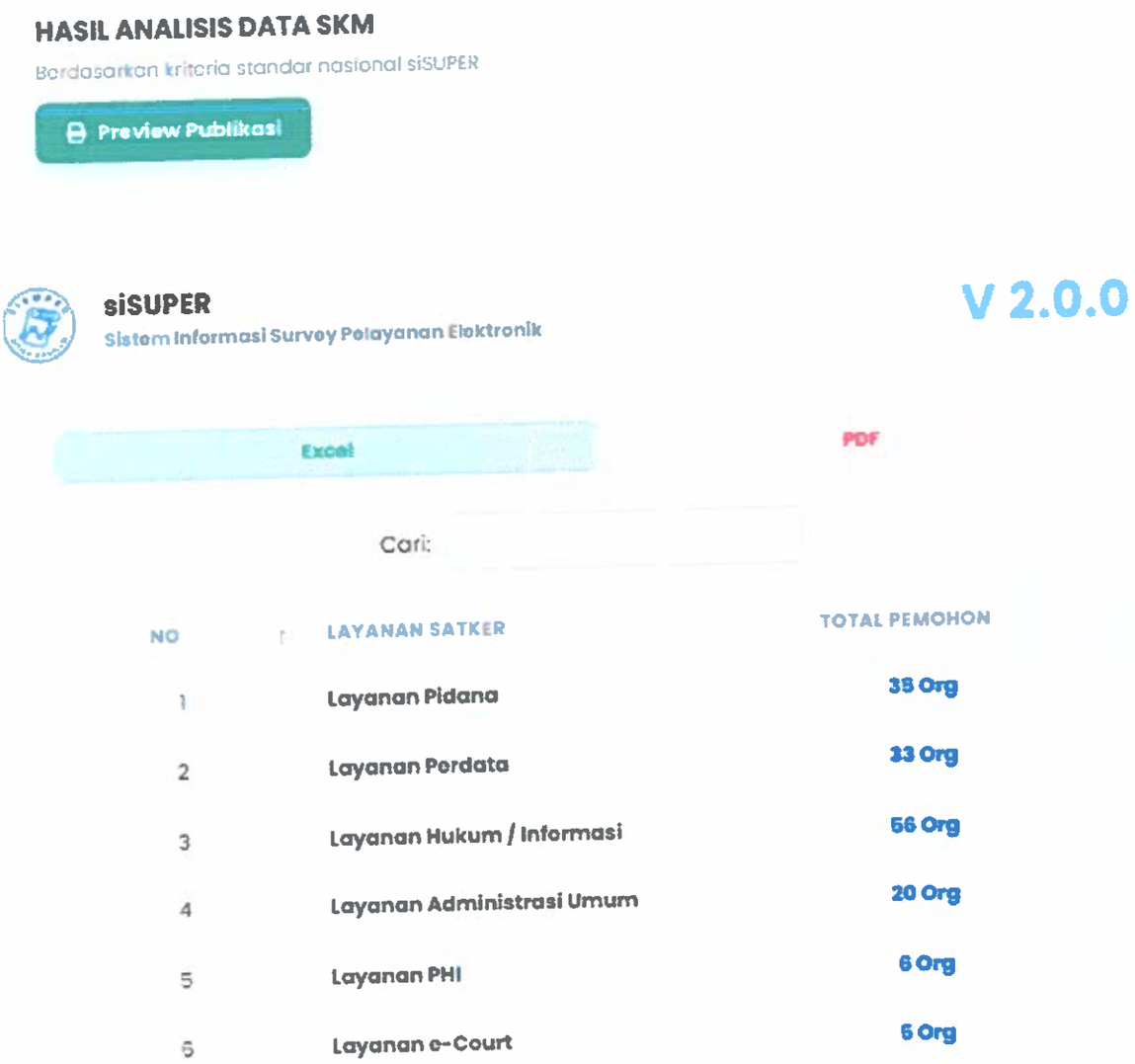
Excel PDF

Cari:

KATEGORI UMUR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
18 - 28 Tahun	48 Orang	30,97 %
29 - 39 Tahun	58 Orang	37,42 %
40 - 49 Tahun	24 Orang	15,48 %
50 - 59 Tahun	20 Orang	12,90 %
60 - 69 Tahun	5 Orang	3,23 %

Berdasarkan hasil rekam data umur responden pada aplikasi survei elektronik SISUPER, umur/usia responden paling banyak adalah **29 - 39** Tahun sebanyak **37,42%.**

E. Data Layanan



HASIL ANALISIS DATA SKM

Berdasarkan kriteria standar nasional siSUPER

Preview Publikasi

siSUPER
Sistem Informasi Survey Pelayanan Elektronik

V 2.0.0

Excel PDF

Cari:

NO	LAYANAN SATKER	TOTAL PEMOHON
1	Layanan Pidana	35 Org
2	Layanan Perdata	33 Org
3	Layanan Hukum / Informasi	56 Org
4	Layanan Administrasi Umum	20 Org
5	Layanan PHI	6 Org
6	Layanan e-Court	5 Org

Berdasarkan hasil rekam data layanan yang diterima responden pada aplikasi survei elektronik SISUPER, penilaian layanan paling banyak yaitu pada Layanan Hukum/Informasi sebanyak **56 Orang.**

F. Nilai Per-Unsur

HASIL ANALISIS DATA SKM

Berdasarkan kriteria standar nasional siSUPER

Preview Publikasi

Ringkasan Nilai | Data Umum Responden | Domisili | Umur | Layanan | **Nilai Unsur** | Tindak Lanjut

siSUPER
Sistem Informasi Survey Pelayanan Elektronik

V 2.0.0

Cari:

NILAI INDEKS	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai per Unsur	598	599	597	595	595	600	602	604	607
NRR per Unsur	3.858	3.865	3.852	3.839	3.839	3.871	3.884	3.897	3.916
NRR Tertimbang	0.429	0.429	0.428	0.427	0.427	0.430	0.432	0.433	0.435

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	3,858	Sangat Baik	6
2.	Sistem Mekanisme,dan Prosedur	3,865	Sangat Baik	5
3.	Waktu Penyelesaian	3,852	Sangat Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,839	Sangat Baik	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,839	Sangat Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,871	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,884	Sangat Baik	3

8.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,897	Sangat Baik	2
9.	Sarana dan Prasarana	3,916	Sangat Baik	1

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Hasil olah data survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik pada Triwulan III Tahun 2026 yang dilakukan melalui aplikasi survei elektronik SISUPER dengan 217 responden diperoleh nilai indeks sebesar **96,72** 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	3,858	Sangat Baik	6
2.	Sistem Mekanisme,dan Prosedur	3,865	Sangat Baik	5
3.	Waktu Penyelesaian	3,852	Sangat Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,839	Sangat Baik	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,839	Sangat Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,871	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,884	Sangat Baik	3
8.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,897	Sangat Baik	2
9.	Sarana dan Prasarana	3,916	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 **3,85** 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 **3,86** 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 **3,85** 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 **3,83** 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 **3,83** 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 **3,87** 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 **3,88** 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.

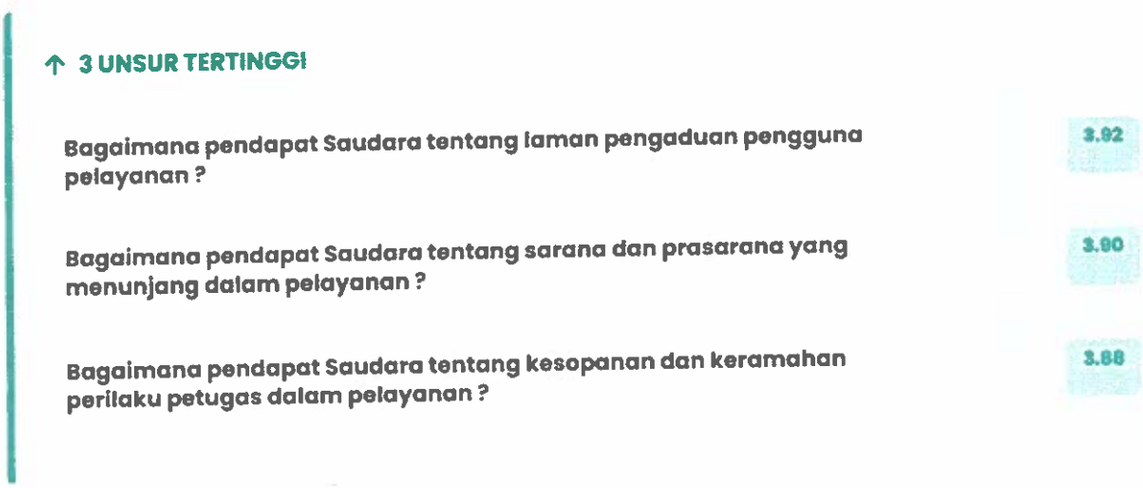
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,89** 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

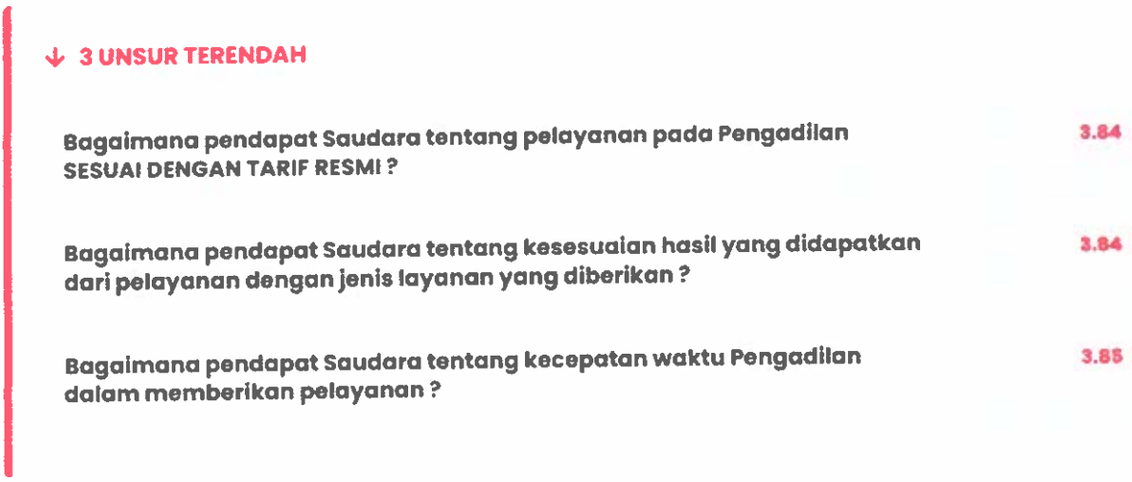
1. Unsur Tertinggi

Berdasarkan peringkat ruang lingkupnya diperoleh kepuasan responden 3 unsur paling tinggi berada pada ruang lingkup "Laman Pengaduan" kemudian "Sarana Prasarana", disusul ruang lingkup "Perilaku Pelaksana".



2. Unsur Terendah

Berdasarkan peringkat ruang lingkupnya diperoleh kepuasan responden 3 unsur paling rendah berada pada ruang lingkup "Biaya/Tarif", "Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan" dan "Waktu Penyelesaian".



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 III Tahun 2026 sebesar **3,87/96,72%** 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 **"Sarana Prasarana"**, disusul ruang lingkup **"Perilaku 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 III 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 **"Biaya/Tarif", "Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan"** dan **"Waktu Penyelesaian".** memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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

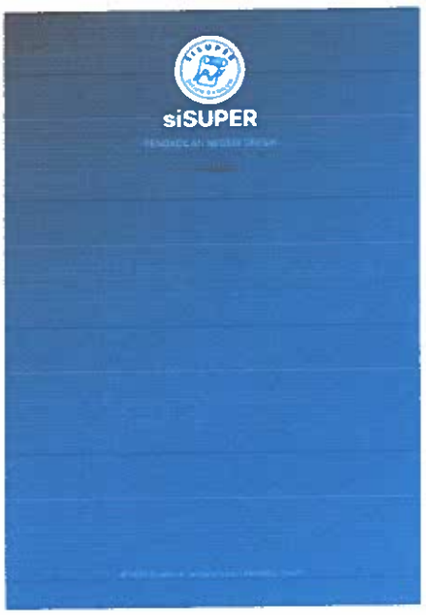
JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS IA
TRIWULAN III TAHUN 2026

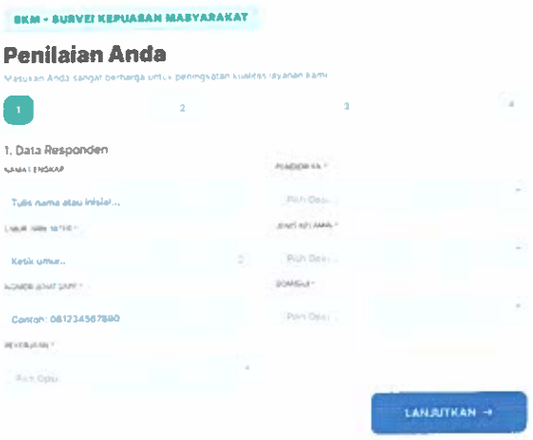
No.	Kegiatan/ Responden	Bulan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	Pelaksanaan Survei Triwulan I												
2.	Pembuatan Indeks, Pembuatan Laporan, dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan I												
3	Monev dan Tindaklanjut Survei Triwulan I												
4	Pelaksanaan Survei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

	Pelaksanaan Survei Triwulan II												
6	Monev dan Tindaklanjut Survei Triwulan II												
7	Pelaksanaan Survei Triwulan III												
8	Pembuatan Indeks, Pembuatan Laporan, dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan III												
9	Monev dan Tindaklanjut Survei Triwulan III												
10	Pelaksanaan Survei Triwulan IV												
11	Pembuatan Indeks, Pembuatan Laporan, dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan IV												
12	Monev dan Tindaklanjut Survei Triwulan IV												

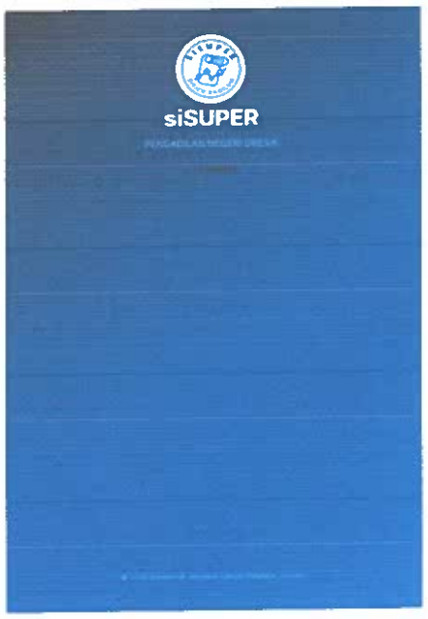
Daftar Pertanyaan/ Kuesioner pada Aplikasi Survei Elektronik (SISUPER)

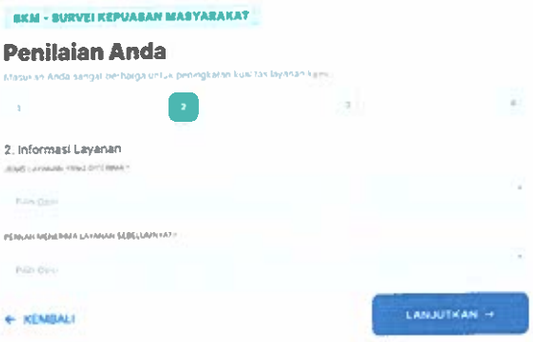
1. Data Responden





2. Layanan yang Dinilai





3. Sampel Form Kuesioner





























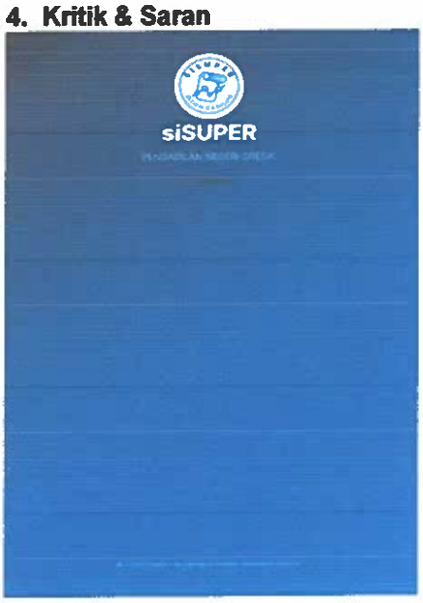


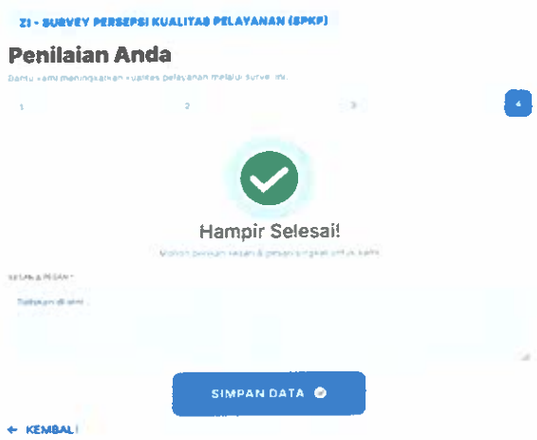






4. Kritik & Saran





Analisis Data Survei Elektronik SISUPER

No Responden	Ruang Lingkup Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
52	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	4	4	3	4	4	4	4	2	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
86	4	3	3	3	3	4	3	4	1	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	3	4	4	4	4	1	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
114	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
115	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
116	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
128	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	3	3	4	3	3	3	4	4	4	

138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	