

# LAPORAN



## ZONA INTEGRITAS (ZI) SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI KELAS I A

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017 dan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13  
April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016



TRIWULAN I  
BULAN JANUARI – MARET  
TAHUN 2024



**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
ZONA INTEGRITAS ( ZI )  
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN ( SPKP )  
DI PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI KELAS I A**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017 dan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13  
Mei 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016**

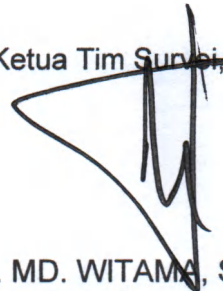
Disahkan di Kediri  
Pada Hari Selasa, 01 April 2024

Sekretaris Tim Survei,



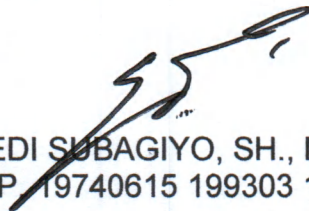
GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH  
NIP. 19790920 200604 1 003

Ketua Tim Survei,



I. MD. WITAMA, SH.  
NIP. 19660731 199303 1 003

Manager Representative



EDI SUBAGIYO, SH., MH.  
NIP. 19740615 199303 1 001



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IA mengadakan survei berdasarkan 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 Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri kelas IA, yang diambil dengan metode kuesioner.

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 Kabupaten Kediri Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri kelas IA.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Kediri, 01 April 2024

**Tim Survei**



## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....	I
LEMBAR PENGESAHAN .....	II
KATA PENGANTAR .....	III
DAFTAR ISI .....	IV
DAFTAR TABEL .....	V
DAFTAR GAMBAR .....	VI
<b>BAB I . KUESIONER SURVEI .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II. METODOLOGI SURVEI .....</b>	<b>4</b>
A. Kriteria Responden .....	4
B. Metode Pencacahan .....	4
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	4
<b>BAB III. PENGOLAHAN SURVEI .....</b>	<b>6</b>
A. Analisis Hasil Survei .....	6
B. Tindak Lanjut Hasil Survei .....	16
<b>BAB IV. DATA SURVEI .....</b>	<b>20</b>
A. Data Responden .....	20
B. Data Dukung Lainnya .....	24
<b>DATA DUKUNG LAINNYA .....</b>	<b>24</b>



## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Indeks Pada Indikator Informasi Pelayanan .....	6
2.	Indeks Kejelasan Persyaratan Pelayanan .....	7
3.	Indeks Prosedur/Alur Pelayanan Mudah Diikuti .....	8
4.	Indeks Kesesuaian Pelayanan yang Diterima pada Pelayanan .....	9
5.	Indeks Kesesuaian Tarif/Biaya Pelayanan yang Ditetapkan .....	10
6.	Indeks Sarana Prasarana Pelayanan.....	11
7.	Indeks Petugas yang Memberikan Pelayanan .....	12
8.	Indeks Layanan Konsultasi dan Pengaduan pada Pelayanan .....	13
9.	Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Zona Integritas (ZI) pada Pengadilan Negeri Kab. Kediri Kelas I A .....	15
10.	Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Zona Integritas (ZI) Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Kab. Kediri Kelas I A .....	16
11.	Tingkat Pendidikan Responden .....	20
12.	Jenis Pekerjaan Responden .....	21
13.	Usia Responden.....	23



## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Daftar Pelayanan Bagian PTSP .....	17
2.	Pelayanan Pada Tiap-tiap PTSP .....	18
3.	<i>Briefing</i> Petugas PTSP .....	18



## BAB I

### KUESIONER SURVEI

Pengisian Kuesioner dilakukan melalui link sebagai berikut :

[http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol\\_survey\\_zi/index\\_spak](http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_survey_zi/index_spak)

Responden terlebih dahulu melakukan pengisian identitas responden, jenis layanan yang didapatkan serta kuesioner survei yang seluruhnya wajib untuk diisi. Kuesioner tersebut terdiri dari 5 pertanyaan, yakni meliputi :

1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?

- Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
- Hanya pada media non elektronik
- Hanya pada media elektronik
- Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik

2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?

- Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Syarat yang diminta petugas kurang jelas
- Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis

3. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?

- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti



- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti
- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti

4. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- Sesuai
- Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)
- Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/ diinformasikan pengadilan)
- Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)

5. Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?

- Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan
- Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya
- Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas
- Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas

6. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?

- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu
- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya kurang mudah
- Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan
- Tidak ada layanan online pada pengadilan



7. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?

- Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan
- Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan
- Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan
- Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah

8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

- Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi
- Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi
- layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi
- Tidak ada layanan pengaduan



## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Kriteria Responden**

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja pengadilan. Teknik pengambilan sampel responden yakni menggunakan teknik accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai responden

#### **B. Metode Pencacahan**

Metode pencacahan yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengumpulan data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu tiga bulan atau data minimal 36 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang dibekali dengan pelatihan.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Wakil Ketua Pengadilan). Wakil Ketua Pengadilan akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survey SPKP.

#### **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Analisis data untuk menentukan indeks korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri



Kabupaten Kediri Klas I A kepada masyarakat umum.

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Persepsi Kualitas pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

**Pertama**, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

**Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka Survei Persepsi Kualitas pelayanan makin baik sesuai dengan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)



## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survey

##### 1. Indeks persepsi korupsi perindikator.

###### 1.1 Indikator Informasi Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator pemberian informasi pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,861

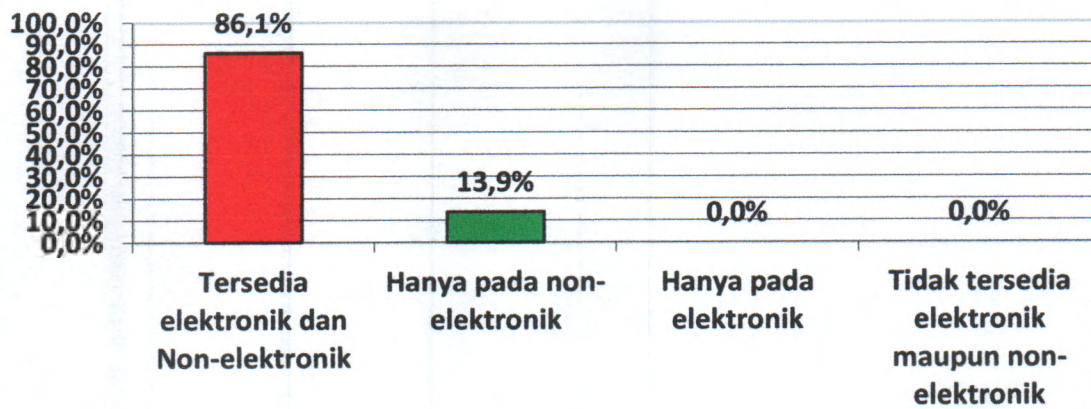
Indeks dapat diartikan bahwa ketersediaan informasi pelayanan Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Klas I sudah tersedia pada media elektronik dan non elektronik.

**Tabel 1.**

**Indeks pada indikator Informasi Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik	4	31	86,1
2.	Hanya pada media non elektronik	3	5	13,9
3.	Hanya pada media elektronik	2	0	0,0
4.	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	0	0,0
		Jumlah	36	100.0





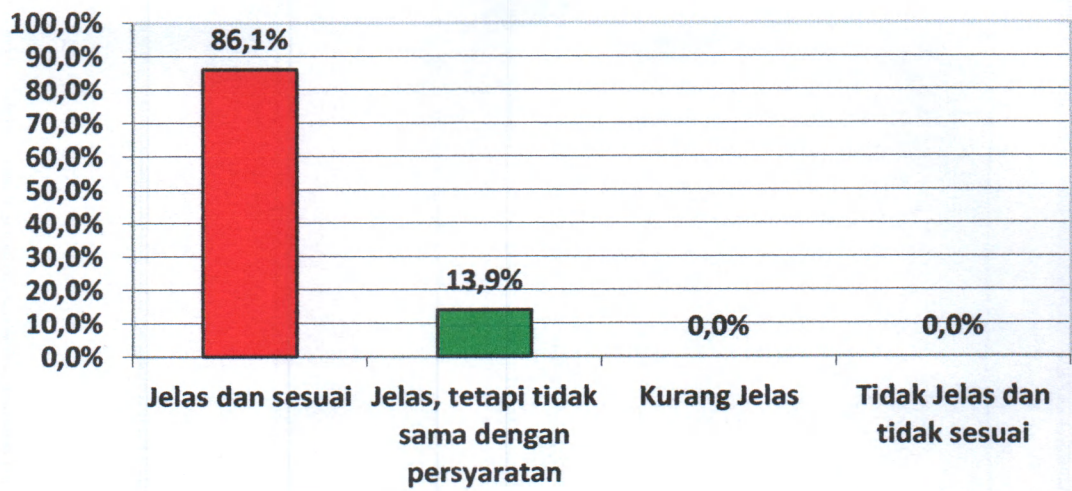
### 1.2. Indikator Kejelasan Persyaratan Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Kejelasan Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,861. Indeks tersebut menunjukkan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Klas I A sudah jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan secara tertulis.

**Tabel 2.**  
**Indeks Kejelasan Persyaratan Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Jelas dan Sesuai	4	31	86,1
2.	Jelas tetapi tidak sama dengan persyaratan	3	5	13,9
3.	Kurang Jelas	2	0	0,0
4.	Tidak Jelas dan Tidak Sesuai	1	0	0,0
		Jumlah	36	100.0





### 1.3 Indikator Prosedur/Alur Pelayanan Mudah Diikuti

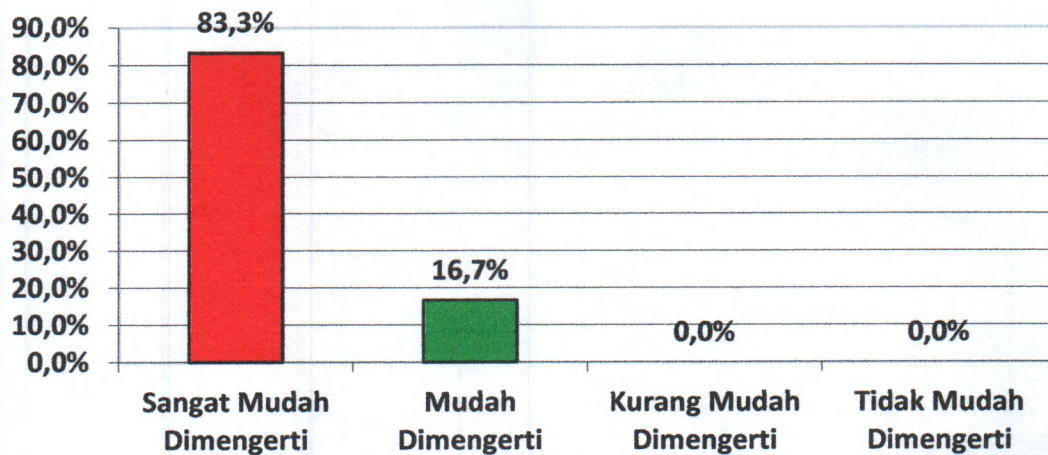
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator prosedur/alur pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,833. Indeks dapat diartikan bahwa informasi prosedur/alur pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Klas I sudah mudah dimengerti oleh semua kalangan.

**Tabel 3.**

**Indeks Prosedur/Alur Pelayanan Mudah Diikuti**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah Dimengerti	4	30	83,3
2.	Mudah Dimengerti	3	6	16,7
3.	Kurang mudah Dimengerti	2	0	0,0
4.	Tidak Mudah Dimengerti	1	0	0,0
Jumlah			36	100.0





#### 1.4 Indikator Kesesuaian Pelayanan yang diterima pada Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian pelayanan yang diterima ini menunjukkan hasil pada indeks 3,861

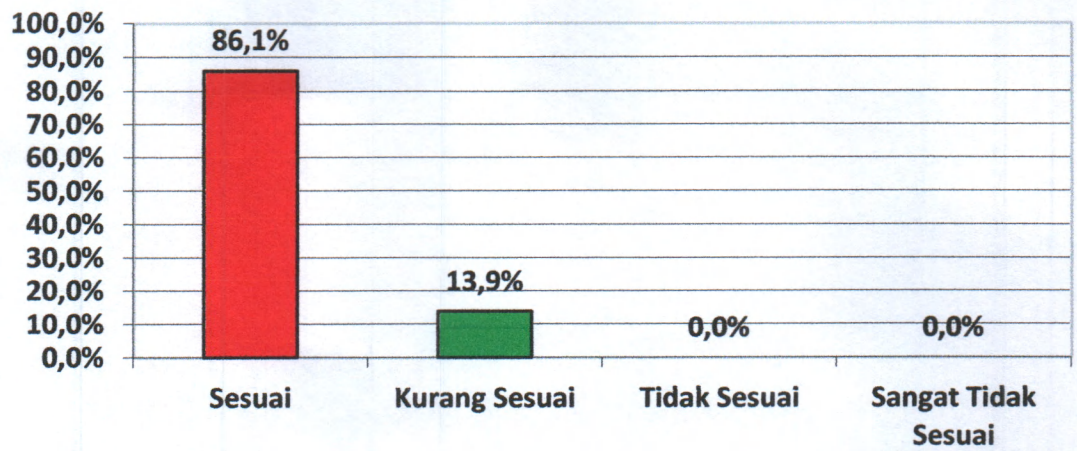
Indeks dapat diartikan bahwa jangka waktu pelayanan pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Klas I sudah sesuai dengan ketentuan persyaratan pelayanan yang diterima.

**Tabel 4.**

#### **Indeks Kesesuaian pelayanan yang diterima pada Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sesuai	4	31	86,1
2.	Kurang Sesuai	3	5	13,9
3.	Tidak Sesuai	2	0	0,0
4.	Sangat tidak sesuai	1	0	0,0
		Jumlah	36	100.0





### 1.5 Indikator Kesesuaian Tarif/Biaya Pelayanan yang Ditetapkan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian tarif/biaya pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,889

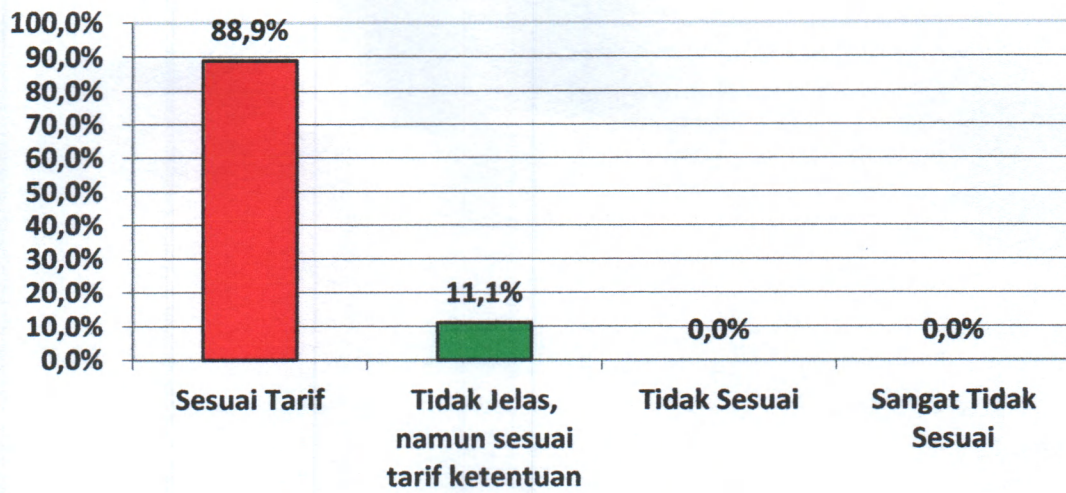
Indeks dapat diartikan bahwa pembayaran biaya/tariff pelayanan Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Klas I sudah sesuai dengan tarif yang tertulis/ditetapkan

**Tabel 5.**

#### **Indeks Kesesuaian Tarif/Biaya pelayanan yang Ditetapkan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sesuai tarif	4	32	88,9
2.	Tidak jelas, namun sesuai tarif ketentuan	3	4	11,1
3.	Tidak Sesuai	2	0	0,0
4.	Sangat tidak sesuai	1	0	0,0
Jumlah			36	100.0





### 1.6 Indikator Sarana Prasarana Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator sarana prasarana pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,861

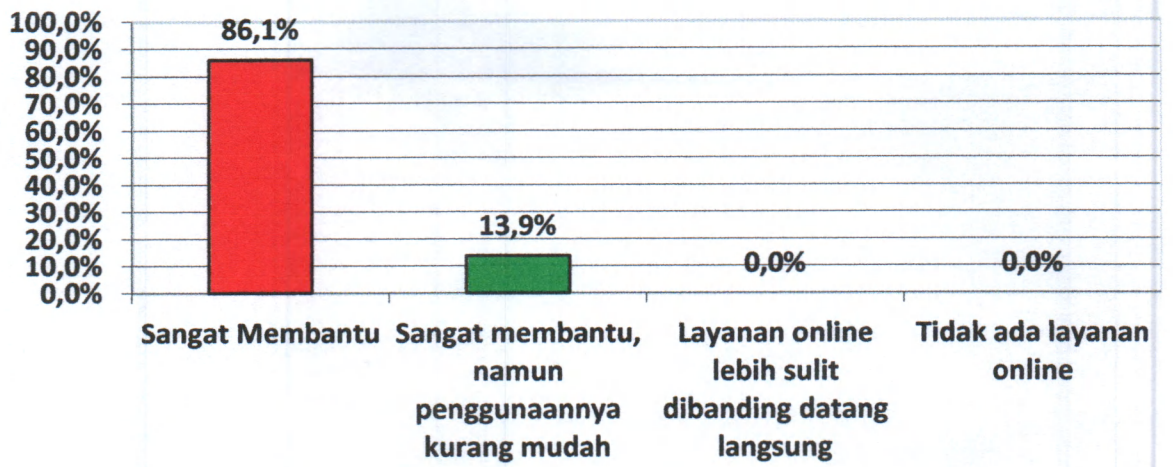
Indeks dapat diartikan bahwa sarana dan prasarana Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Klas I sudah sangat membantu

**Tabel 6.**

**Indeks Sarana Prasarana Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat membantu	4	31	86,1
2.	Sangat membantu, namun penggunaannya kurang mudah	3	5	13,9
3.	Layanan online lebih sulit dibanding datang langsung	2	0	0,0
4.	Tidak ada layanan online	1	0	0,0
Jumlah			36	100.0





### 1.7 Indikator Petugas yang Memberikan Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator petugas yang memberikan pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,889

Indeks dapat diartikan bahwa petugas yang memberikan pelayanan pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Klas I sudah sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan

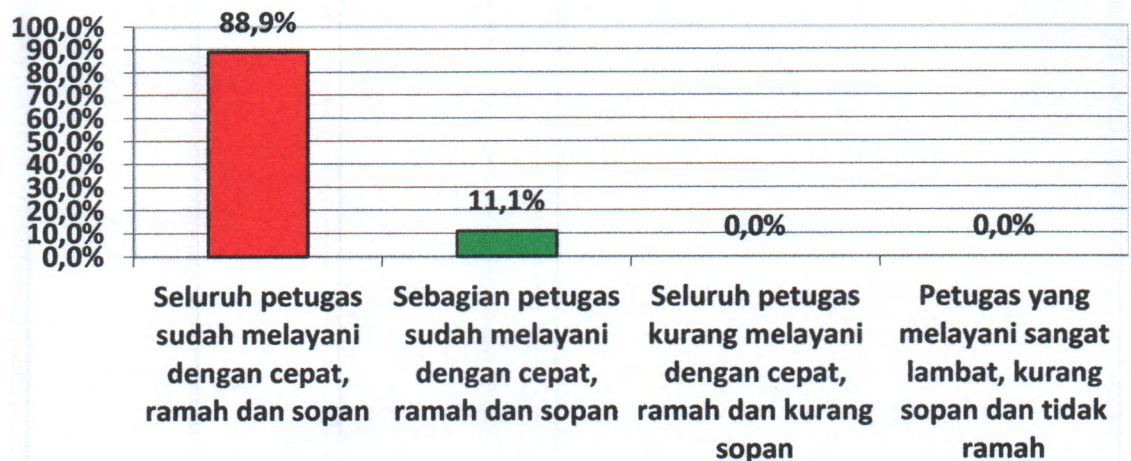
**Tabel 7.**

**Indeks petugas yang Memberikan Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Seluruh petugas sudah melayani dengan cepat, ramah dan sopan	4	32	88,9
2.	Sebagian petugas sudah melayani dengan cepat, ramah dan sopan	3	4	11,1
3.	Seluruh petugas kurang melayani dengan cepat, ramah dan kurang sopan	2	0	0,0



4.	Petugas yang melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	0	0,0
Jumlah			36	100.0



### 1.8 Indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan pada Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator layanan konsultasi dan pengaduan pada pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,889

Indeks dapat diartikan bahwa layanan konsultasi dan pengaduan pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Klas I mudah diakses dan segera ditanggapi.

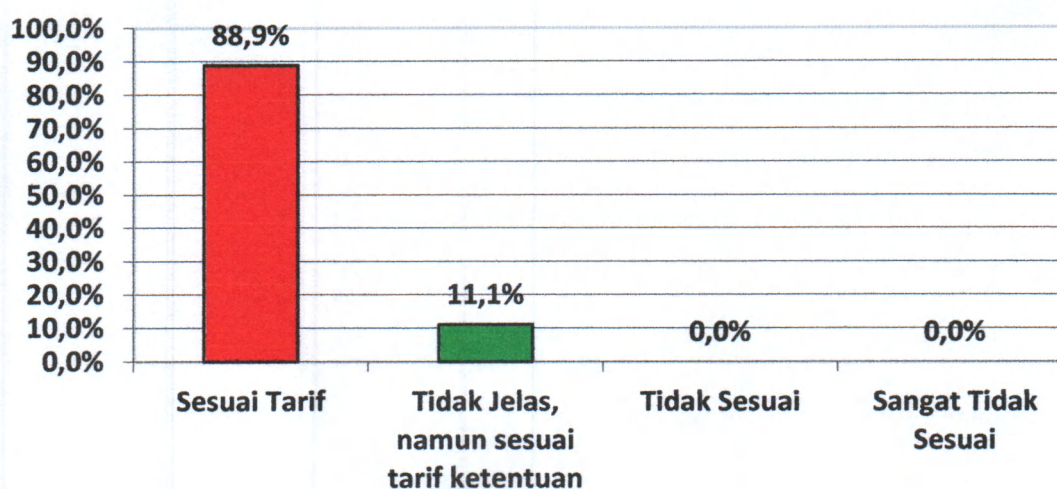
**Tabel 8.**

#### Indeks Layanan Konsultasi dan Pengaduan pada Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Mudah diakses dan segera ditanggapi	4	32	88,9



2.	Sangat membantu, namun penggunaannya kurang mudah	3	4	11,1
3.	Layanan online lebih sulit dibanding datang langsung	2	0	0,0
4.	Tidak ada layanan online	1	0	0,0
		Jumlah	36	100.0



## 2. Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pada pengadilan

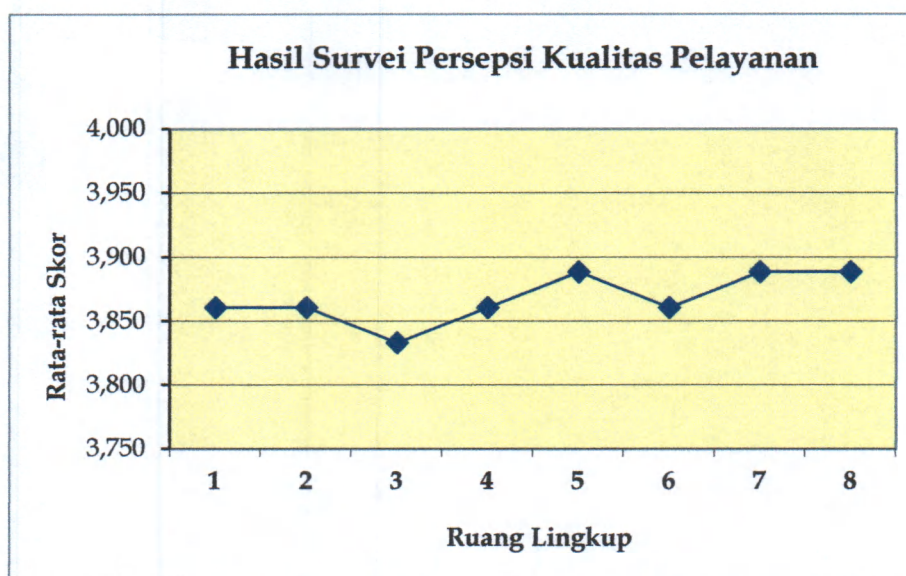
Dari indeks 8 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Survei Persepsi Kualitas pelayanan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Kab. Kediri Kelas IA sebesar 3,87 atau 96,70%.



Tabel 9.

**Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan  
(SPKP) Zona Integritas (ZI) Pada Pengadilan  
Negeri Kab. Kediri Kelas I A**

Ket	Indikator Lingkup Kualitas Pelayanan (Berdasarkan Nomor urut Survei)								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Jumlah	139	139	138	139	140	139	140	140	
NRR per RL	3,861	3,861	3,833	3,861	3,889	3,861	3,889	3,889	
NRR Tertimbang	0,483	0,483	0,479	0,483	0,486	0,483	0,486	0,486	3,87
<b>NILAI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN</b>						<b>96,70 %</b>			



Indeks 96,70 % tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Nilai interval konversi Indeks Survei Persepsi Kualitas pelayanan berada pada angka 81,26 – 100,00.



**Tabel 10.**  
**Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)**  
**Zona Integritas (ZI) Satuan Kerja pada**  
**Pengadilan Negeri Kab. Kediri Kelas I A**

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IPK</b>	<b>MUTU</b>	<b>KINERJA</b>
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidakbersih dari korupsi
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kurang bersih dari korupsi
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup bersih dari korupsi
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Bersih dari korupsi

**B. Tindak Lanjut Hasil Survei**

Dari hasil Monitoring dan Evaluasi terhadap hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Kab. Kediri pada Triwulan I tahun 2024, adapun nilai tertinggi dan terendahnya sebagai berikut:

- Indeks Survey Kepuasan Masyarakat Tertinggi terdapat pada:
  1. Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ? dengan nilai rata-rata 3,889 kategori sangat baik;
  2. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?, dengan nilai rata-rata 3,889 kategori sangat baik.
  3. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?, dengan nilai rata-rata 3,889 kategori sangat baik.



- Indeks Survey Kepuasan Masyarakat Terendah terdapat pada:
  1. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?, dengan nilai rata-rata 3,833 kategori sangat baik.
  2. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?, dengan nilai rata-rata 3,861 kategori sangat baik.
  3. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?, dengan nilai rata-rata 3,861 kategori sangat baik.

Tindak Lanjut Atas Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Masyarakat Terendah sebagai berikut:

1. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti;
  - Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri menyampaikan agar pegawai PTSP memahami alur penanganan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku
  - Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri mengatakan Petugas PTSP diberikan pemahaman mengenai persyaratan yang diperlukan terkait layanan di PTSP;



Gambar 1. Daftar Pelayanan Bagian PTSP



- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri mengatakan bahwasanya PTSP tidak boleh kosong agar mempermudah melakukan pelayanan kepada para pencari keadilan;



Gambar 2. Pelayanan pada tiap-tiap PTSP

2. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll).

- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri melalui Hakim Pengawas PTSP mengingatkan agar pegawai PTSP sebagai citra dan gambaran Pengadilan;
- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri menyampaikan kepada Hakim Pengawas PTSP agar melakukan briefing 2 kali dalam sehari, untuk mengetahui permasalahan yang ada di PTSP, sekali pada pagi hari dan sekali pada sore hari;



Gambar 3. Briefing petugas PTSP

- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri mengatakan Petugas PTSP diberikan pemahaman mengenai persyaratan yang diperlukan terkait layanan di PTSP;



- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri mengatakan bahwasanya PTSP tidak boleh kosong agar mempermudah melakukan pelayanan kepada pencari keadilan;
3. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?
- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri Kelas IA melalui kegiatan briefing kepada setiap petugas PTSP untuk selalu menekankan bagian meja informasi dalam kegiatan pelayanan kepada para pencari keadilan
  - Setiap petugas PTSP dengan senantiasa memberikan informasi yang jelas dan sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan pengadilan kepada setiap pencari keadilan



## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. Data Responden

##### 1. Profil responden

###### 1.1. Tingkat pendidikan responden

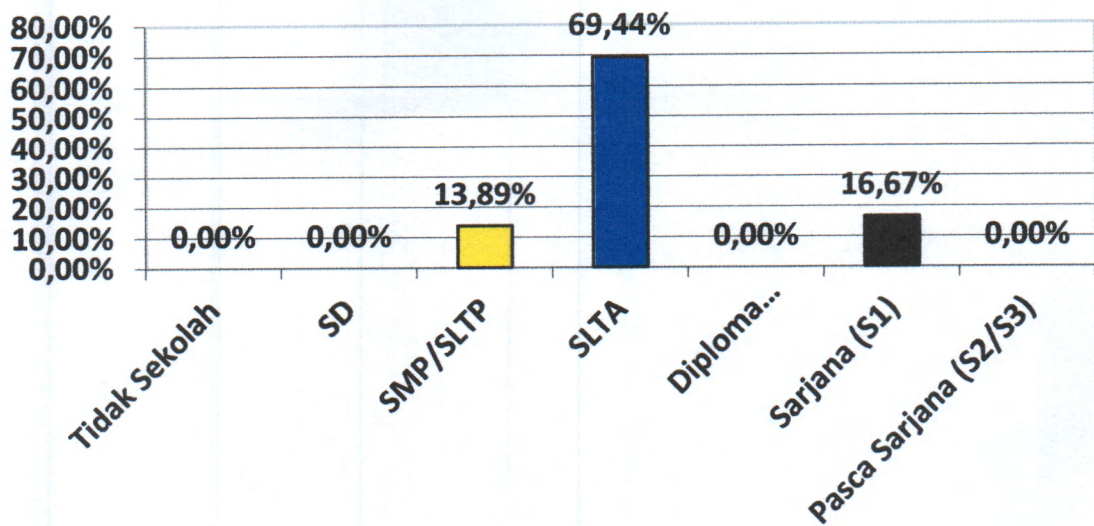
Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Satuan Kerja pada pengadilan mayoritas memiliki terakhir Sekolah Menengah Atas / Sekolah Lanjutan Tingkat Atas ( SMA / SLTA ) adalah 25 responden dengan persentase 69,44 %.

**Tabel 11.**

**Tingkat pendidikan responden**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0,0
3	SMP / SLTP	5	13,89
4	SLTA	25	69,44
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	0	0,0
6	Sarjana (S1)	6	16,67
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	0	0,0
	Jumlah	36	100.0





### 1.2. Pekerjaan responden

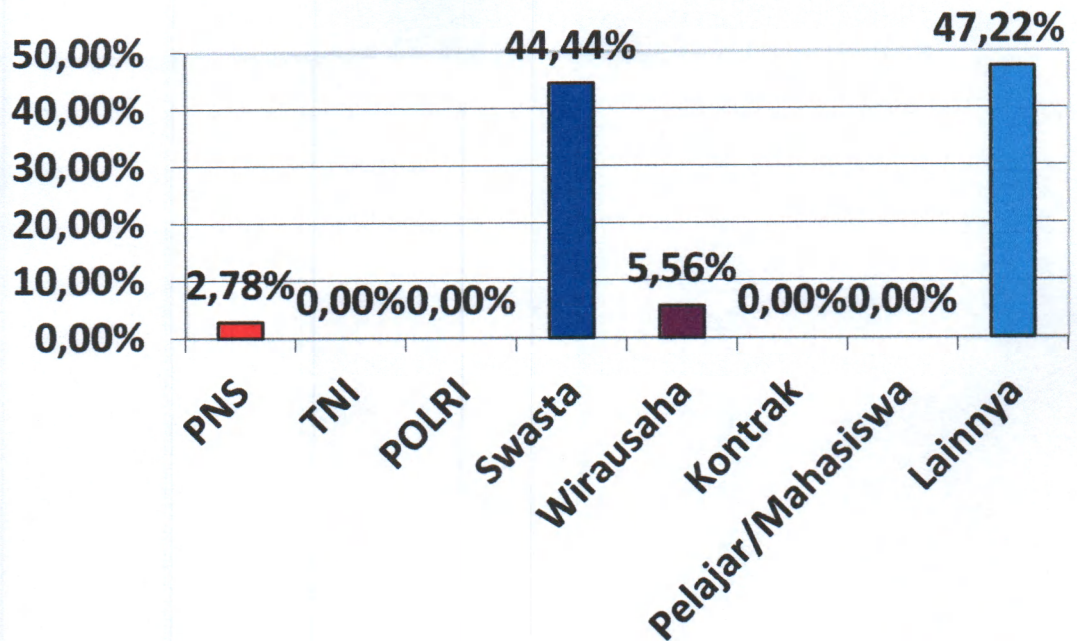
Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 47,22 % atau 17 responden pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan memiliki pekerjaan sebagai Lainnya.

**Tabel 12.**

#### Jenis pekerjaan responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	1	2,78
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	0	0,0
4	Swasta	16	44,44
5	Wirausaha	2	5,56
6	Kontrak	0	0,00
7	Pelajar / Mahasiswa	0	0,00
8	Lainnya	17	47,22
Jumlah		36	100.0





### 1.3. Kelompok usia responden

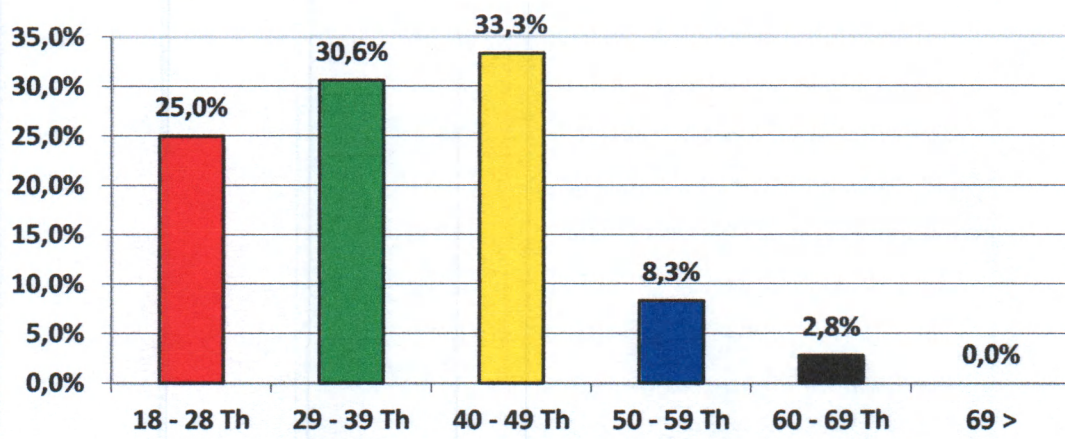
Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 40 tahun s/d 49 tahun, yaitu sebanyak 12 responden atau sebesar 33,3%. Bagi kelompok usia di atas 49 tahun, jumlah responden semakin mengecil, demikian pula kelompok usia di atas 69 tahun.



**Tabel 13.**

**Usia responden**

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 – 28 Th	9	25,0
2	29 – 39 Th	11	30,6
3	40 – 49 Th	12	33,3
4	50 – 59 Th	3	8,3
5	60 - 69 Th	1	2,8
6	69>	0	0
Jumlah		36	100.0





# **DATA DUKUNG LAINNYA**



**ANALISIS DATA ZONA INTEGRITAS ( ZI )  
 SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
 TRIWULAN I JANUARI – MARET TAHUN 2024  
 DENGAN NILAI INDEKS 3,87 / 96,70 %**

**Frequency Table**

**VAR00001**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	13.9	13.9	13.9
	4.00	31	86.1	86.1	100.0
Total		36	100.0	100.0	

**VAR00002**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	13.9	13.9	13.9
	4.00	31	86.1	86.1	100.0
Total		36	100.0	100.0	

**VAR00003**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	16.7	16.7	16.7
	4.00	30	83.3	83.3	100.0
Total		36	100.0	100.0	

**VAR00004**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	13.9	13.9	13.9
	4.00	31	86.1	86.1	100.0
Total		36	100.0	100.0	

**VAR00005**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	11.1	11.1	11.1
	4.00	32	88.9	88.9	100.0
Total		36	100.0	100.0	

**VAR00006**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	13.9	13.9	13.9
	4.00	31	86.1	86.1	100.0
Total		36	100.0	100.0	



**VAR00007**

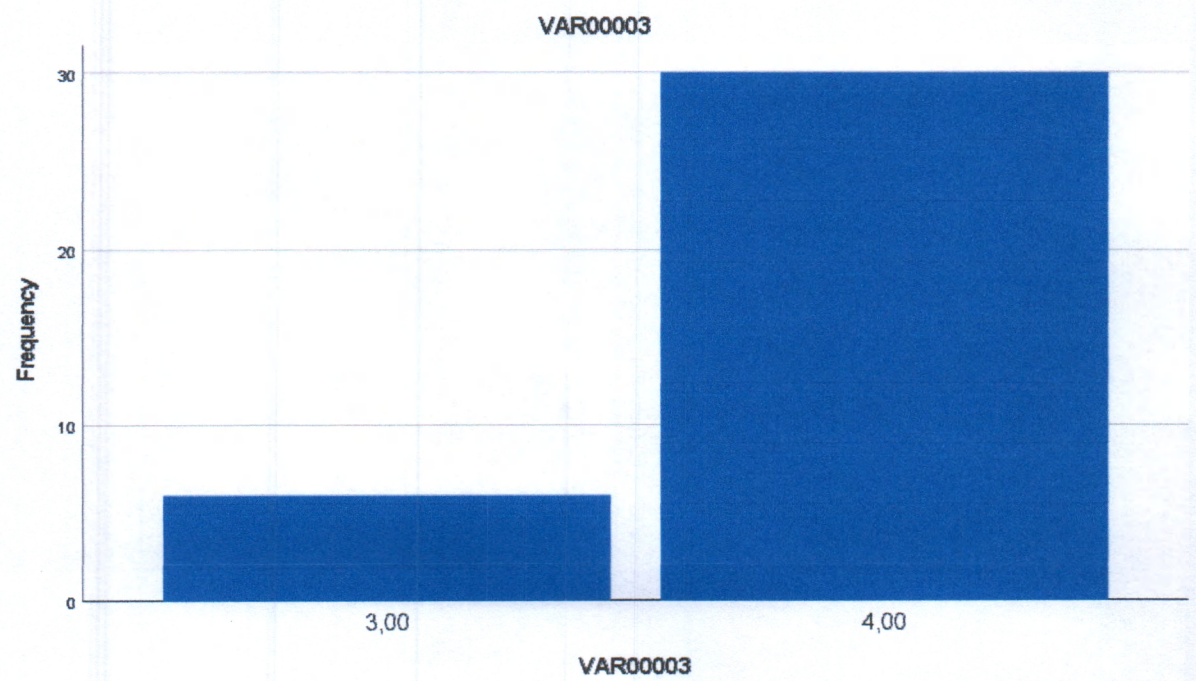
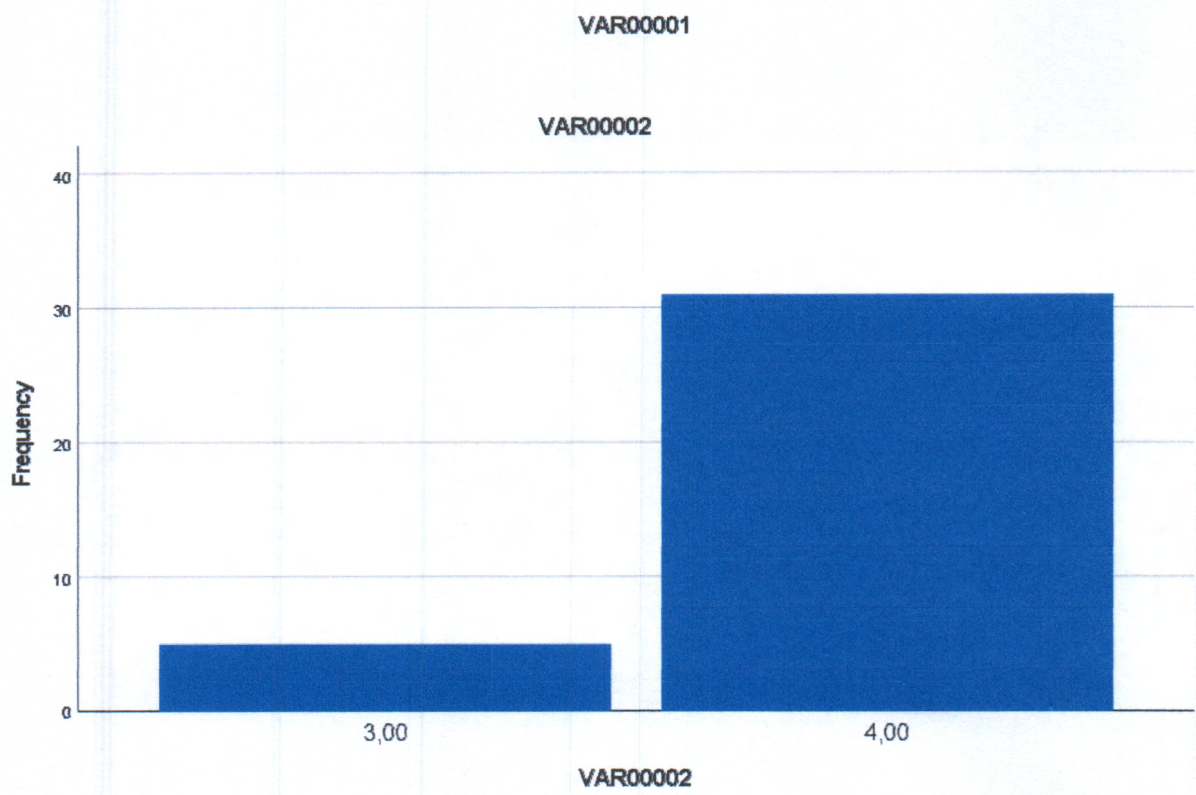
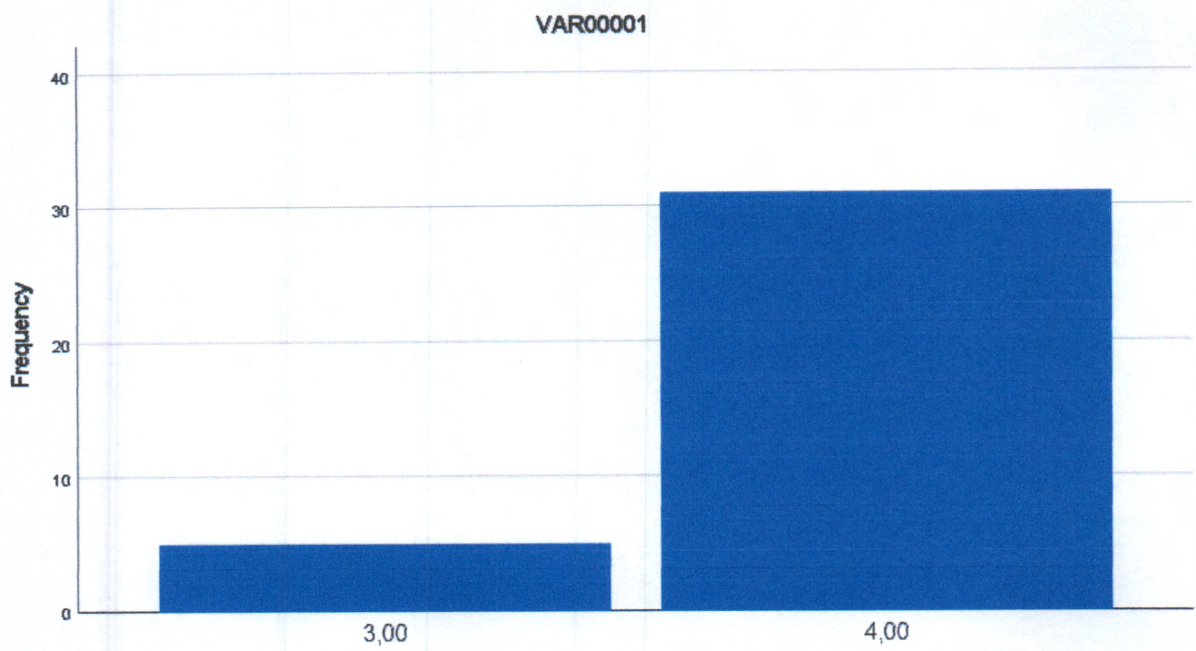
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	11.1	11.1	11.1
	4.00	32	88.9	88.9	100.0
Total		36	100.0	100.0	

**VAR00008**

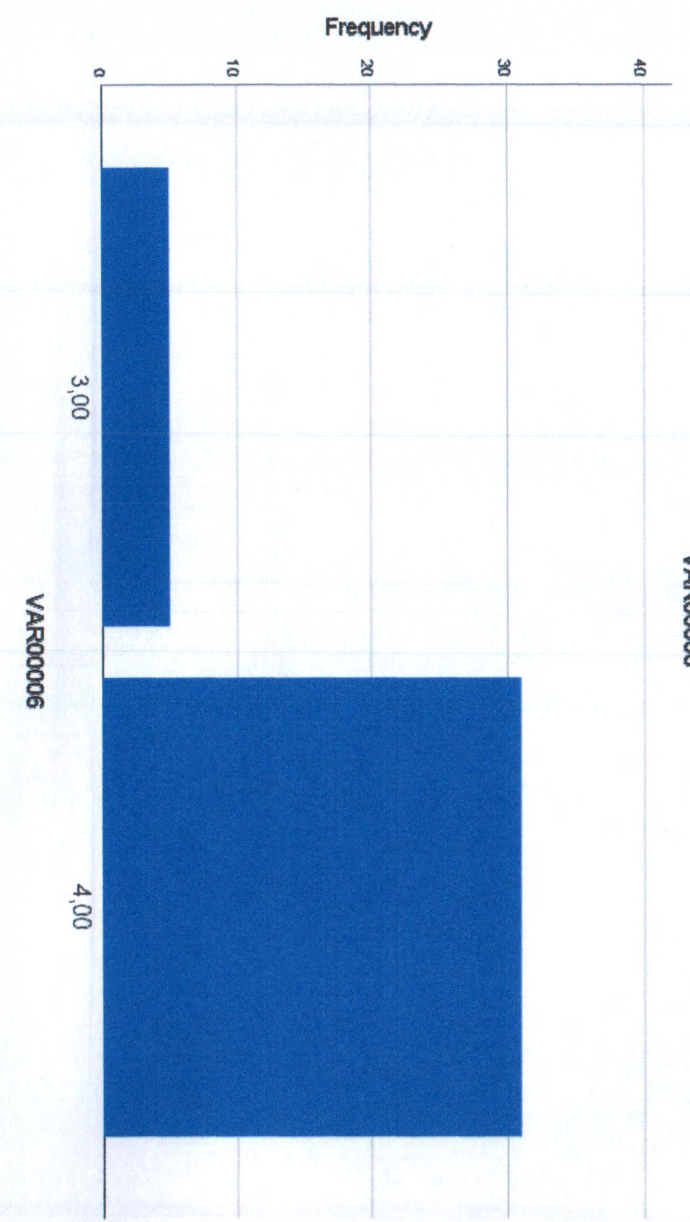
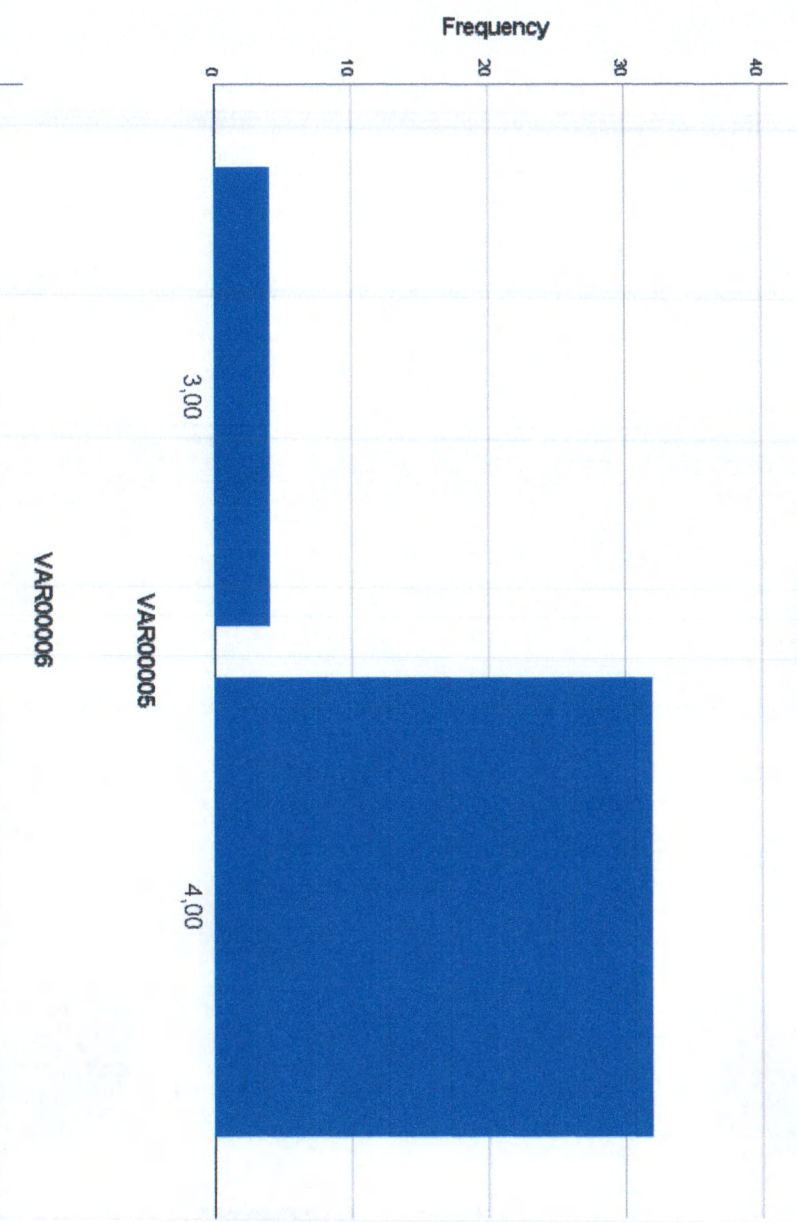
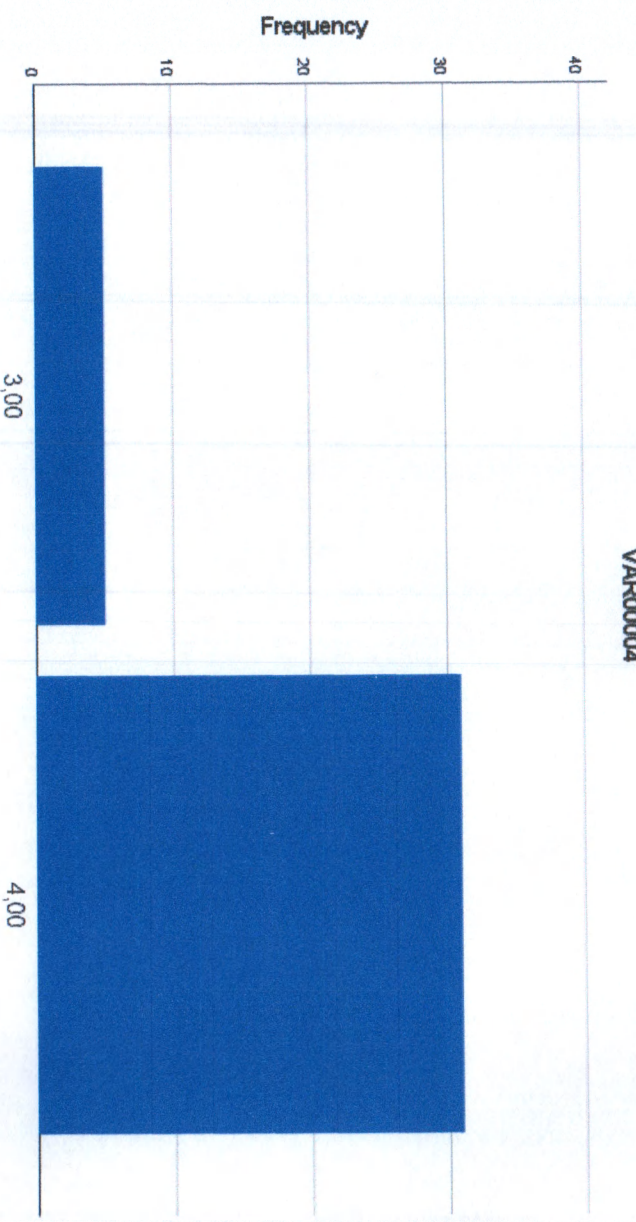
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	11.1	11.1	11.1
	4.00	32	88.9	88.9	100.0
Total		36	100.0	100.0	



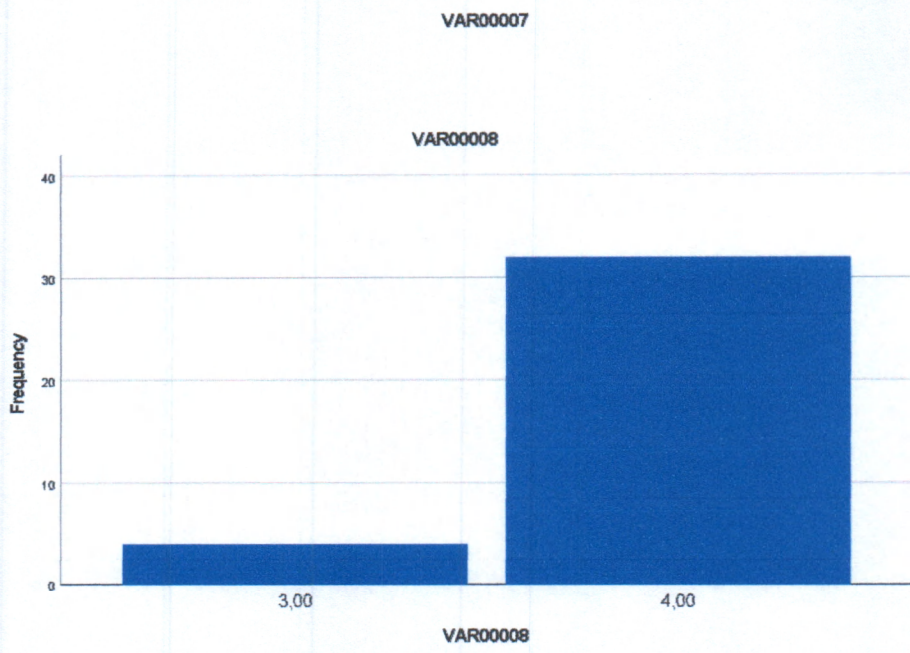
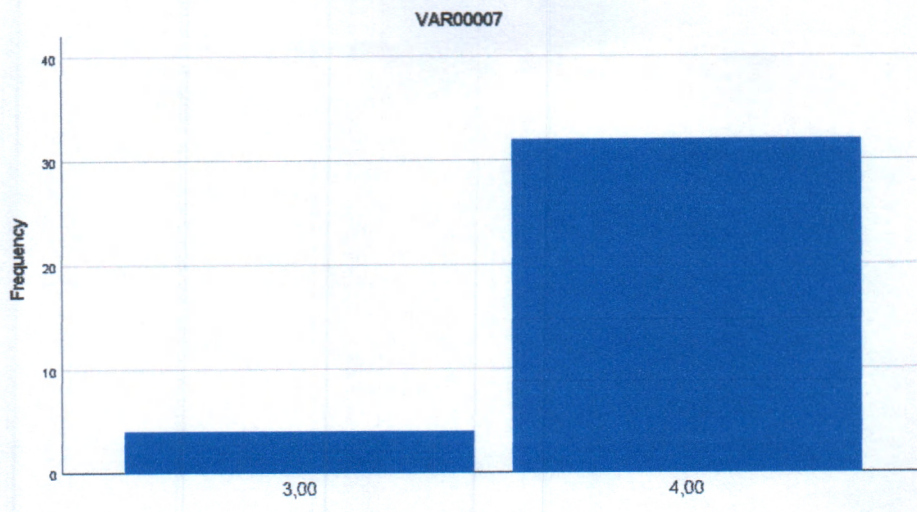
# Bar Chart

























149									
150									
Jumlah	139	139	138	139	140	139	140	140	
NRR per RL	3,861	3,861	3,833	3,861	3,889	3,861	3,889	3,889	
NRR Tertimbang	0,483	0,483	0,479	0,483	0,486	0,483	0,486	0,486	3,868
<b>SPKP Unit Pelayanan</b>									<b>96,70</b>

**Keterangan :**

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SPKP = Survey Persepsi Kualitas Pelayanan
- \*) = Jumlah NRR SPKP tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/8)

<b>SPKP UNIT PELAYANAN : 96,70</b>
<b>Kategori: SANGAT BAIK</b>

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 : 3,26 - 4,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25 : 2,51 - 3,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50 : 1,76 - 2,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75 : 1,00 - 1,75

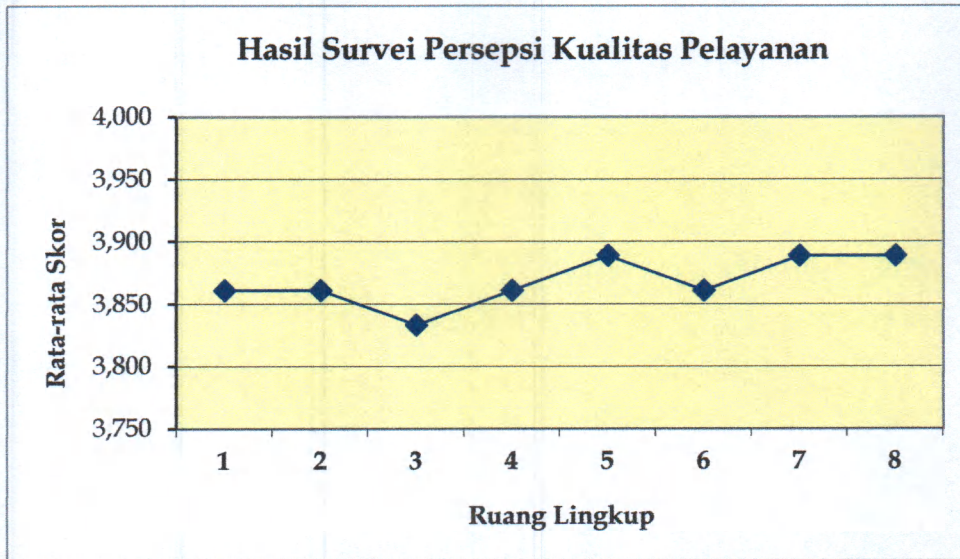
**Tabel**

**RINGKASAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

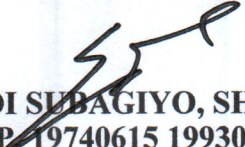
<b>96,70</b>	<b>Indeks Kepuasan Masyarakat:</b>
	<b>Kategori: SANGAT BAIK</b>

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Informasi Pelayanan	3,861	Sangat Baik	4
2	Persyaratan Pelayanan	3,861	Sangat Baik	4
3	Prosedur / alur Pelayanan	3,833	Sangat Baik	8
4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,861	Sangat Baik	4
5	Tarif Biaya Pelayanan	3,889	Sangat Baik	1
6	Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan	3,861	Sangat Baik	4
7	Petugas Pelayanan	3,889	Sangat Baik	1
8	Layanan Konsultasi	3,889	Sangat Baik	1

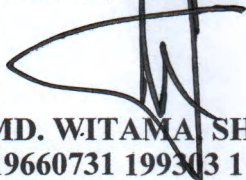




**QUALITY MANAGER  
REPRESENTATIVE**

  
**EDI SUBAGIYO, SH., MH.**  
 NIP. 19740615 199303 1 001

**KETUA TIM  
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

  
**I. MD. WITAMA, SH.**  
 NIP. 19660731 199303 1 003

**KETUA TIM PENJAMINAN MUTU  
PENGADILAN NEGERI**

  
**ASEP KOSWARA, SH., MH.**  
 NIP. 19681208 199403 1 001