

# 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 IV  
BULAN OKTOBER – DESEMBER  
TAHUN 2023

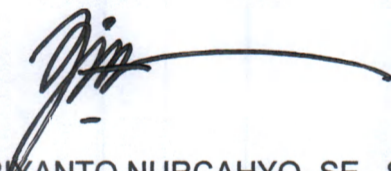
**LEMBAR PENGESAHAN**

**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**

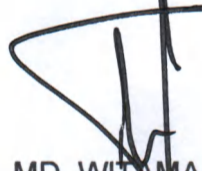
Disahkan di Kediri  
Pada Hari Selasa, 02 Januari 2024

Sekretaris Tim Survei,



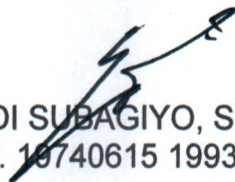
GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH  
NIP. 19790920 200604 1 003

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, 02 Januari 2024

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
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

- 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 30 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

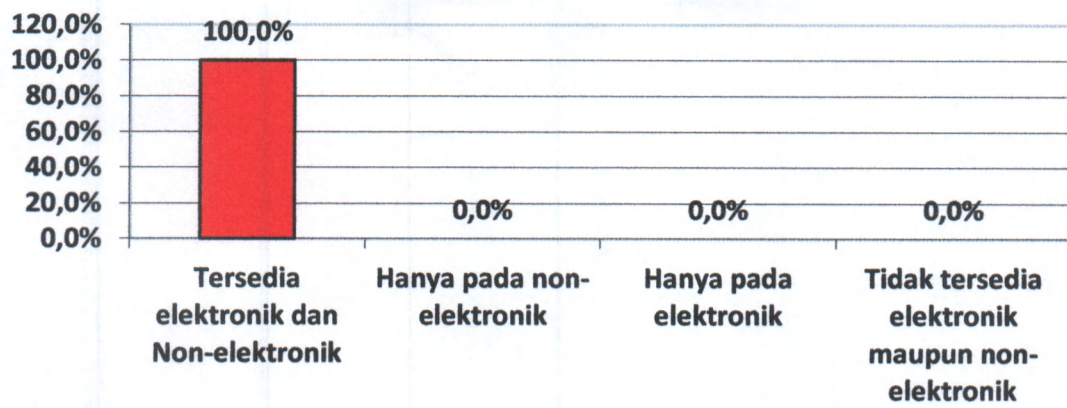
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator pemberian informasi pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 4,000

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	42	100,0
2.	Hanya pada media non elektronik	3	0	0,0
3.	Hanya pada media elektronik	2	0	0,0
4.	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	0	0,0
		Jumlah	42	100.0

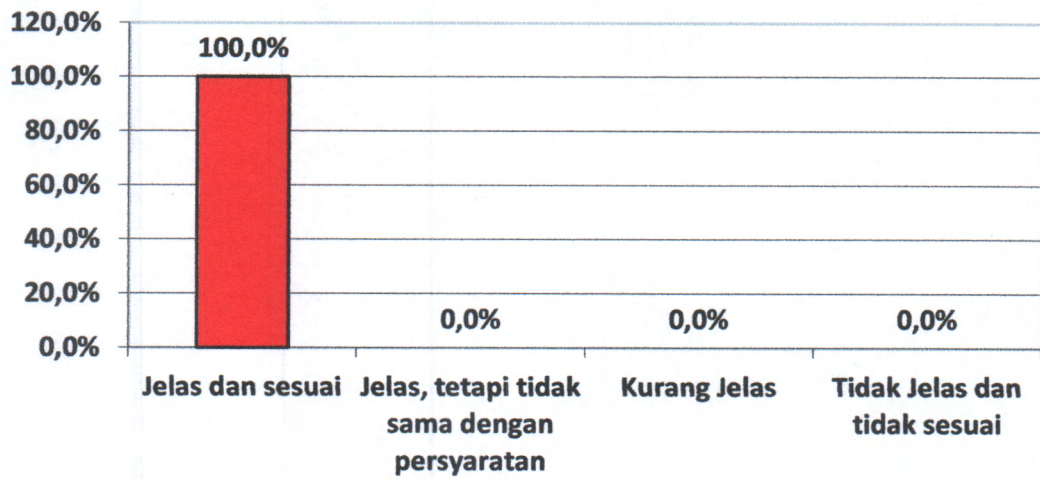


### 1.2. Indikator Kejelasan Persyaratan Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Kejelasan Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 4,000. 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	42	100,0
2.	Jelas tetapi tidak sama dengan persyaratan	3	0	0,0
3.	Kurang Jelas	2	0	0,0
4.	Tidak Jelas dan Tidak Sesuai	1	0	0,0
		Jumlah	42	100.0



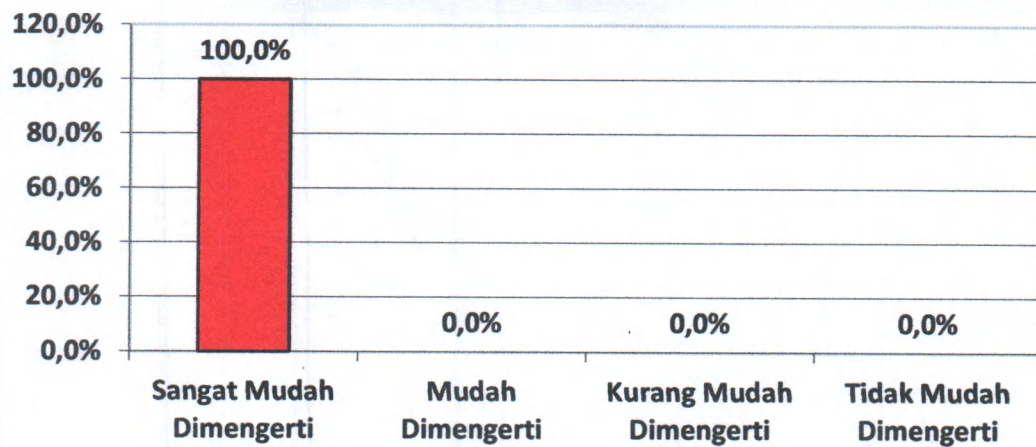
### 1.3 Indikator Prosedur/Alur Pelayanan Mudah Diikuti

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator prosedur/alur pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 4,000 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	42	100,0
2.	Mudah Dimengerti	3	0	0,0
3.	Kurang mudah Dimengerti	2	0	0,0
4.	Tidak Mudah Dimengerti	1	0	0,0
Jumlah			42	100.0



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

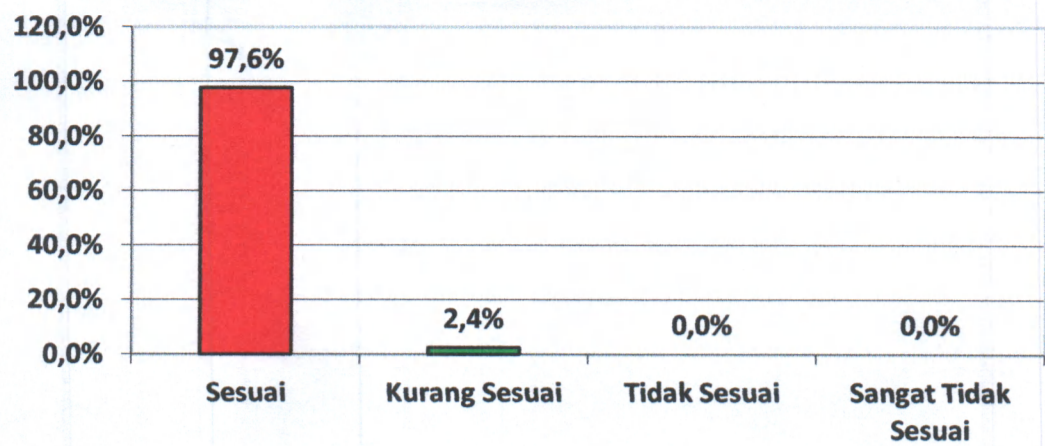
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian pelayanan yang diterima ini menunjukkan hasil pada index 3,976

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	41	97,6
2.	Kurang Sesuai	3	1	2,4
3.	Tidak Sesuai	2	0	0,0
4.	Sangat tidak sesuai	1	0	0,0
Jumlah			42	100.0



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

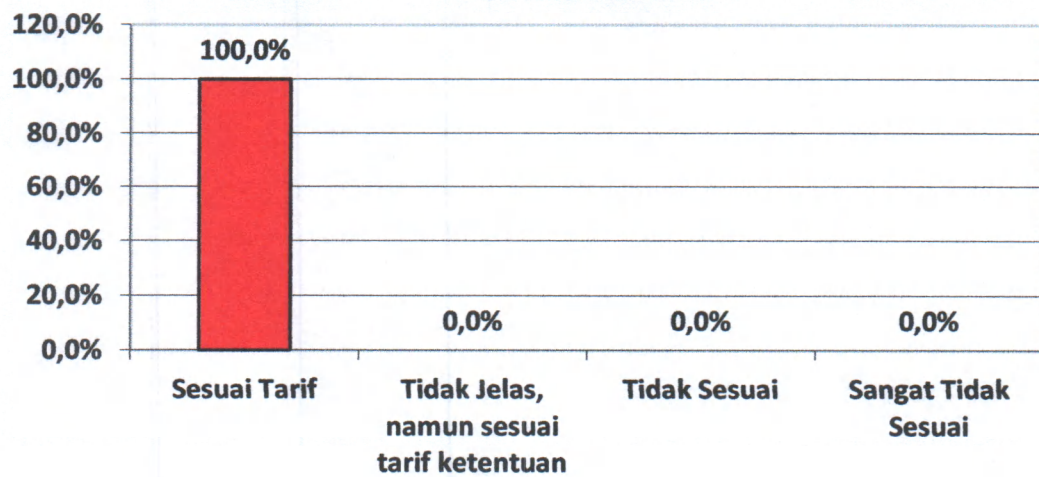
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian tarif/biaya pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 4,000

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	42	100,0
2.	Tidak jelas, namun sesuai tarif ketentuan	3	0	0,0
3.	Tidak Sesuai	2	0	0,0
4.	Sangat tidak sesuai	1	0	0,0
Jumlah			42	100.0



### 1.6 Indikator Sarana Prasarana Pelayanan

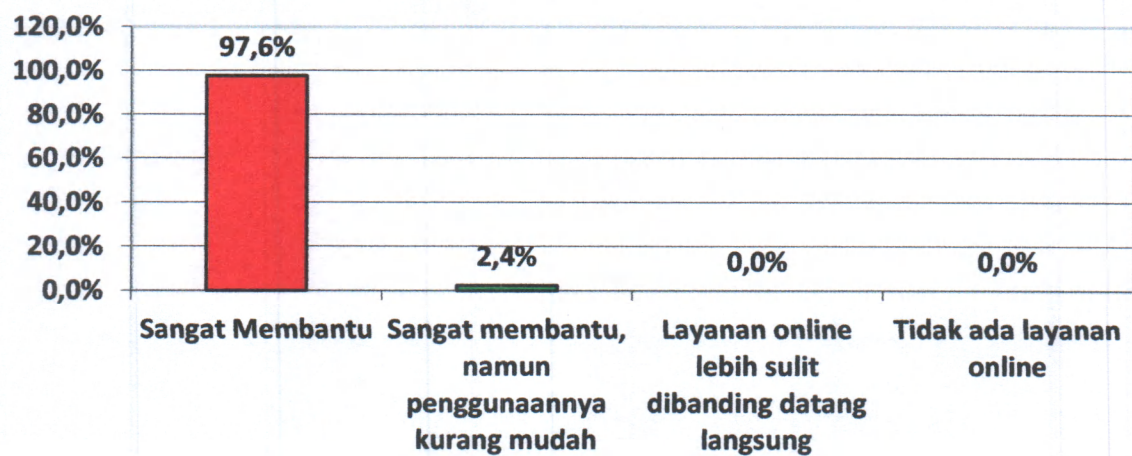
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator sarana prasarana pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 3,976

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	41	97,6
2.	Sangat membantu, namun penggunaannya kurang mudah	3	1	2,4
3.	Layanan online lebih sulit dibanding datang langsung	2	0	0,0
4.	Tidak ada layanan online	1	0	0,0
		Jumlah	42	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 index 4,000

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

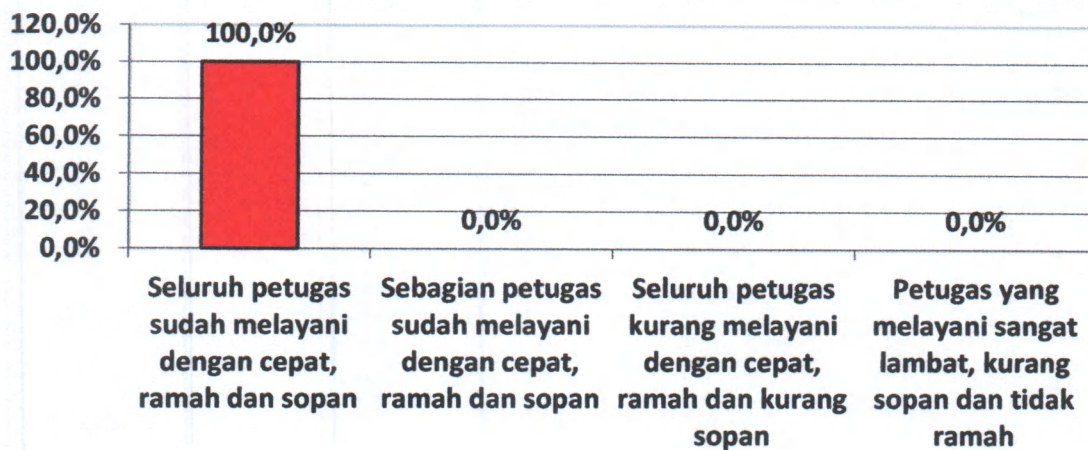
**Tabel 7.**

**Indeks petugas yang Memberikan Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Seluruh petugas sudah melayani dengan cepat, ramah dan sopan	4	42	100,0
2.	Sebagian petugas sudah melayani dengan cepat, ramah dan sopan	3	0	0,0
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	42	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 index 4,000

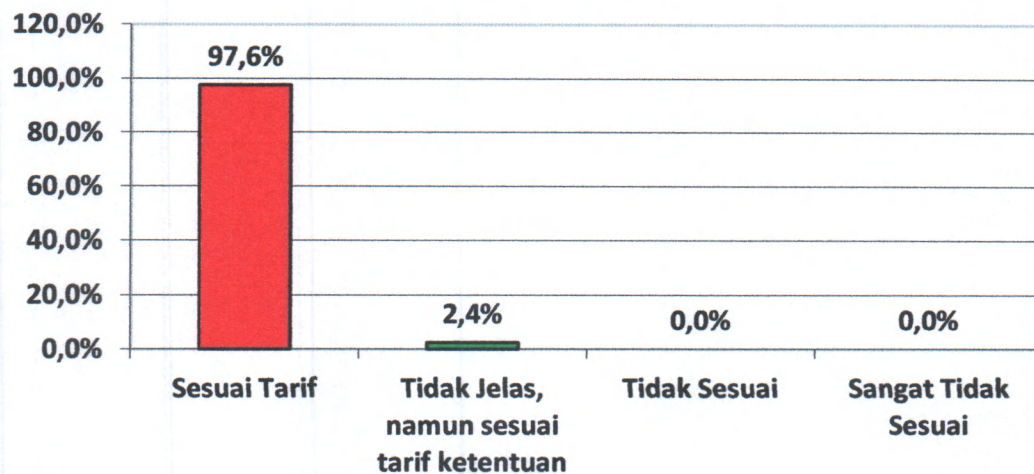
Indeks dapat diartikan bahwa layanan konsultasi dan pengaduan pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Klas I mudah diakses dan segera ditanggapi.

**Tabel 8.**

**Indeks Layanan Konsultasi dan Pengaduan pada Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Mudah diakses dan segera ditanggapi	4	41	97,6

2.	Sangat membantu, namun penggunaannya kurang mudah	3	1	2,4
3.	Layanan online lebih sulit dibanding datang langsung	2	0	0,0
4.	Tidak ada layanan online	1	0	0,0
		Jumlah	42	100,0



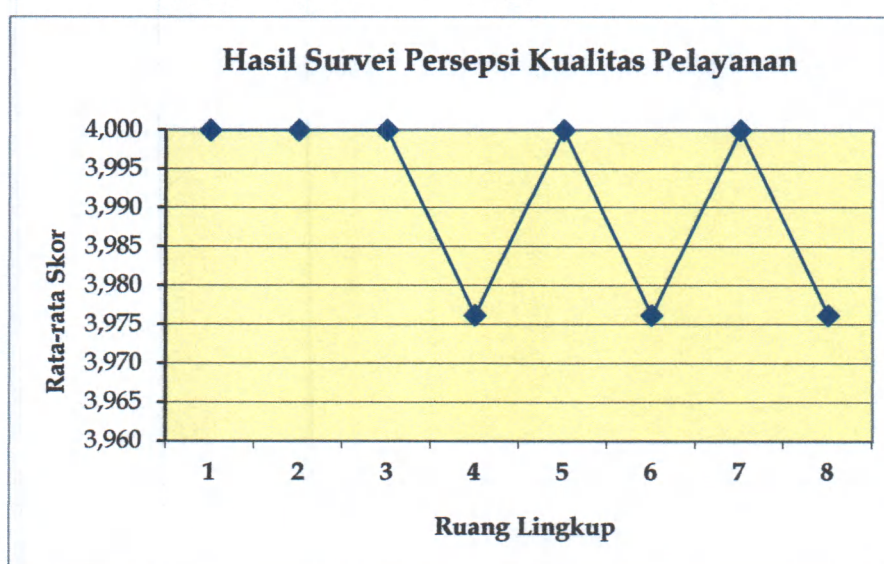
## 2. Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pada pengadilan

Dari indeks 8 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Survei Persepsi Kualitas pelayanan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Kab. Kediri sebesar 3,99 atau 99,78%.

Tabel 9.

**Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan  
Pada Pengadilan Negeri Kab.Kediri Klas I A**

Ket	Indikator Lingkup Kualitas Pelayanan (Berdasarkan Nomor urut Survei)								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Jumlah	168	168	168	167	168	167	168	167	
NRR per RL	4.000	4.000	4.000	3.976	4.000	3.976	4.000	3.976	
NRR Tertimbang	0.500	0.500	0.500	0.497	0.500	0.497	0.500	0.497	3,99
<b>NILAI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN</b>									<b>99,78 %</b>



Indeks 99,78 % 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 Satuan**  
**Kerja pada Pengadilan Negeri Kab. Kediri**  
**Klas 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 IV tahun 2023, adapun nilai tertinggi dan terendahnya sebagai berikut:

- Indeks Survey Kepuasan Masyarakat Tertinggi terdapat pada:
  1. 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 4,000 kategori sangat baik;
  2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?, dengan nilai rata-rata 4,000 kategori sangat baik.
  3. Prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?, dengan nilai rata-rata 4,000 kategori sangat baik.

- Indeks Survey Kepuasan Masyarakat Terendah terdapat pada:
  1. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?, dengan nilai rata-rata 3,976 kategori sangat baik.
  2. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan / mudah digunakan ?, dengan nilai rata-rata 3,976 kategori sangat baik.
  3. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan / diakses ?, dengan nilai rata-rata 3,976 kategori sangat baik.

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

1. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini;
  - Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri melalui Hakim Pengawas PTSP mengingatkan agar pegawai PTSP selalu bertugas dalam waktu yang ditentukan



Gambar 1. Briefing kepada pegawai PTSP

- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri memberikan mesin nomor antrian melalui bagian PTSP untuk melakukan antrian pelayanan sehingga kegiatan pelayanan mudah dilaksanakan;

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



Gambar 2. Banner / spanduk pelayanan

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



Gambar 3. Pelayanan pada tiap-tiap PTSP

2. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan.
  - Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri memberikan arahan singkat / briefing kepada setiap pegawai PTSP minimal sekali dalam seminggu untuk selalu sigap dalam pelayanan online yang telah disediakan;

- Melalui briefing tersebut setiap pegawai PTSP selalu melakukan pelayanan PRIMA kepada setiap pelayanan yang masuk melalui WA PTSP Online



Gambar 4. WA PTSP Online PN Kab. Kediri Kelas I A

3. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan / diakses?
  - 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 2kali dalam sehari untuk mengetahui permasalahan yang ada di PTSP, sekali pada pagi hari dan sekali pada sore hari;
  - Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri mengatakan Petugas PTSP untuk memberikan kotak Saran dan Pengaduan dibagian PTSP



Gambar 5. Kotak Saran dan Pengaduan PN Kab. Kediri Kelas I A

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. Data Responden**

**1. Profil responden**

**1.1. Tingkat pendidikan responden**

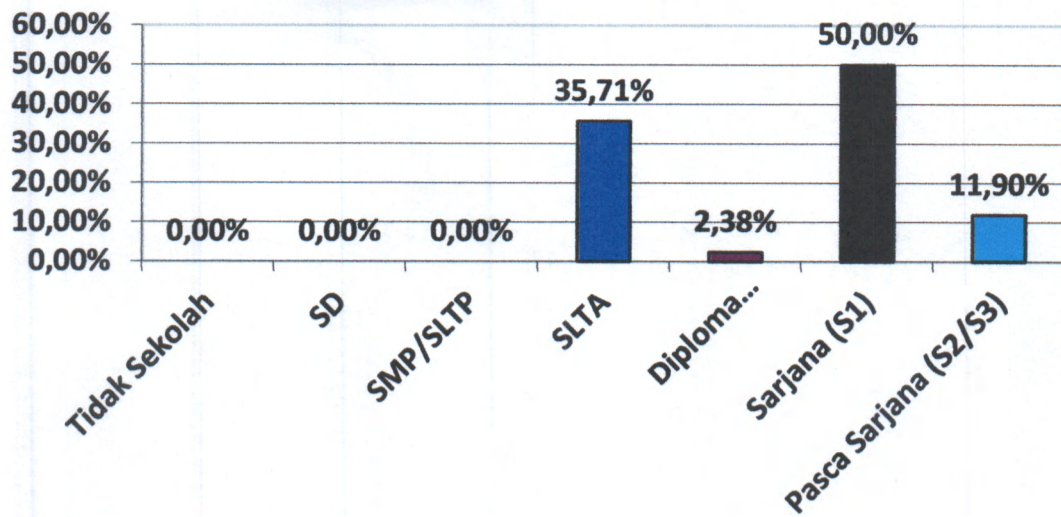
Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Satuan Kerja pada pengadilan mayoritas memiliki terakhir adalah Strata-1 (S-1) adalah 21 responden dengan persentase 50,0 %.

**Tabel 11.**

**Tingkat pendidikan responden**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0,0
3	SMP / SLTP	0	0
4	SLTA	15	35,71
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	1	2,38
6	Sarjana (S1)	21	50,0
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	5	11,9
	Jumlah	42	100.0





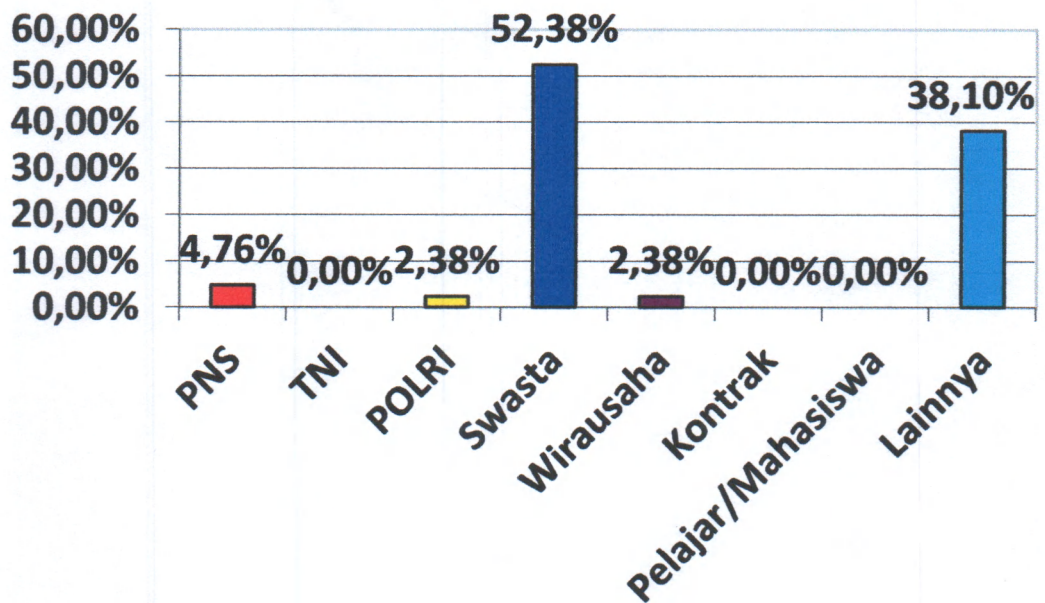
### 1.2. Pekerjaan responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 52,38 % atau 22 responden pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan memiliki pekerjaan sebagai Swasta

**Tabel 12.**

#### Jenis pekerjaan responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	2	4,76
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	1	2,38
4	Swasta	22	52,38
5	Wirausaha	1	2,38
6	Kontrak	0	0,00
7	Pelajar / Mahasiswa	0	0,00
8	Lainnya	16	38,10
Jumlah		42	100.0

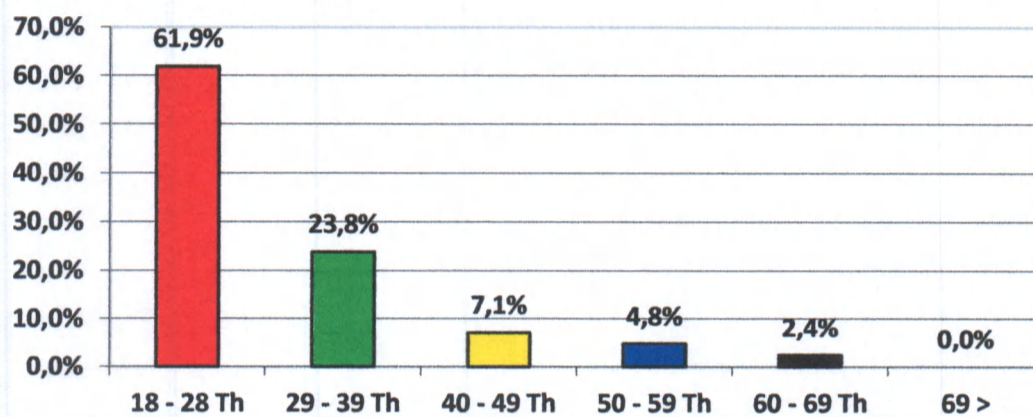


### 1.3. Kelompok usia responden

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 18 tahun s/d 28 tahun, yaitu sebanyak 26 responden atau sebesar 61,9%. Bagi kelompok usia di atas 28 tahun, jumlah responden semakin mengecil, demikian pula kelompok usia di atas 69 tahun.

**Tabel 13.**  
**Usia responden**

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 – 28 Th	26	61,9
2	29 – 39 Th	10	23,8
3	40 – 49 Th	3	7,1
4	50 – 59 Th	2	4,8
5	60 - 69 Th	1	2,4
6	69>	0	0
Jumlah		50	100.0



# **DATA DUKUNG LAINNYA**

**ANALISIS DATA ZONA INTEGRITAS ( ZI )**  
**SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**TRIWULAN IV OKTOBER – DESEMBER TAHUN 2023**  
**DENGAN NILAI INDEKS 3,99 / 99,78 %**

**Frequency Table**

**VAR00001**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	42	100.0	100.0	100.0

**VAR00002**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	42	100.0	100.0	100.0

**VAR00003**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	42	100.0	100.0	100.0

**VAR00004**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.4	2.4	2.4
	4.00	41	97.6	97.6	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

**VAR00005**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	42	100.0	100.0	100.0

**VAR00006**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.4	2.4	2.4
	4.00	41	97.6	97.6	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

**VAR00007**

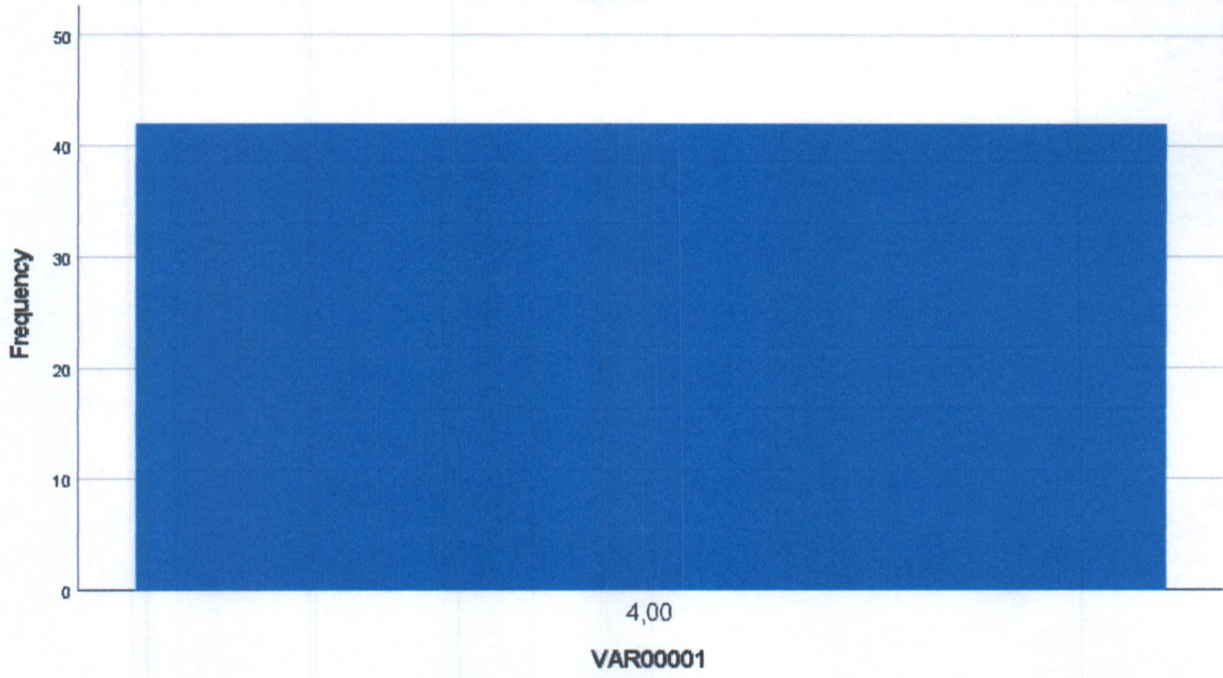
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	42	100.0	100.0	100.0

**VAR00008**

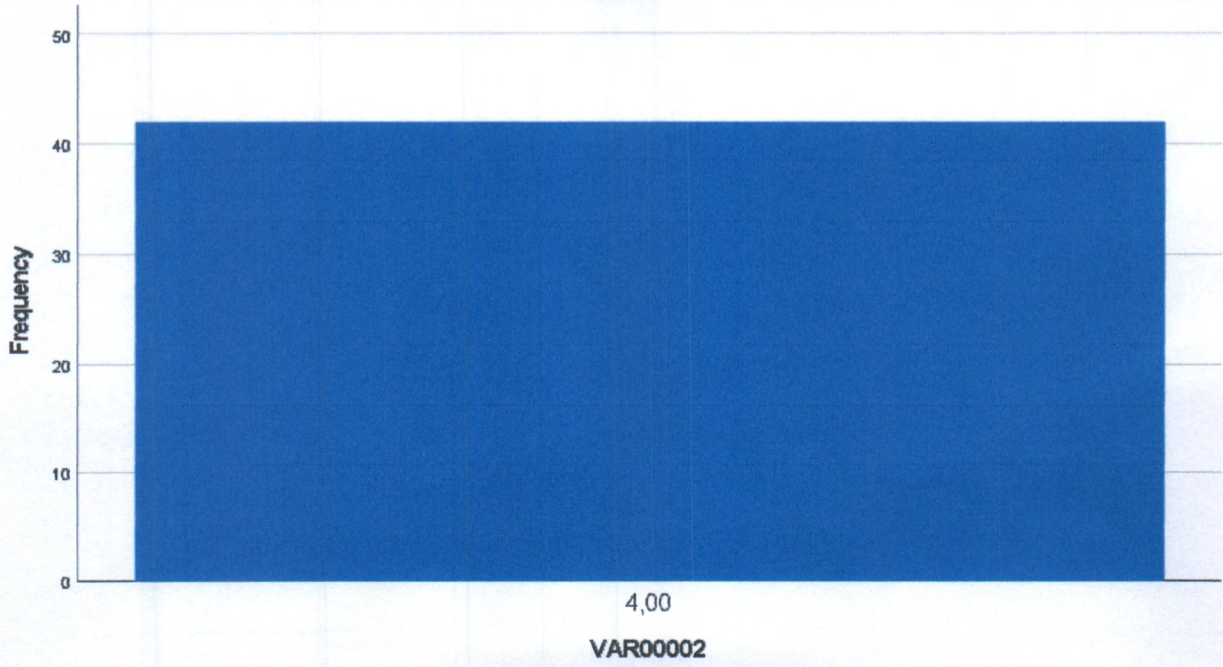
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.4	2.4	2.4
	4.00	41	97.6	97.6	100.0
Total		42	100.0	100.0	

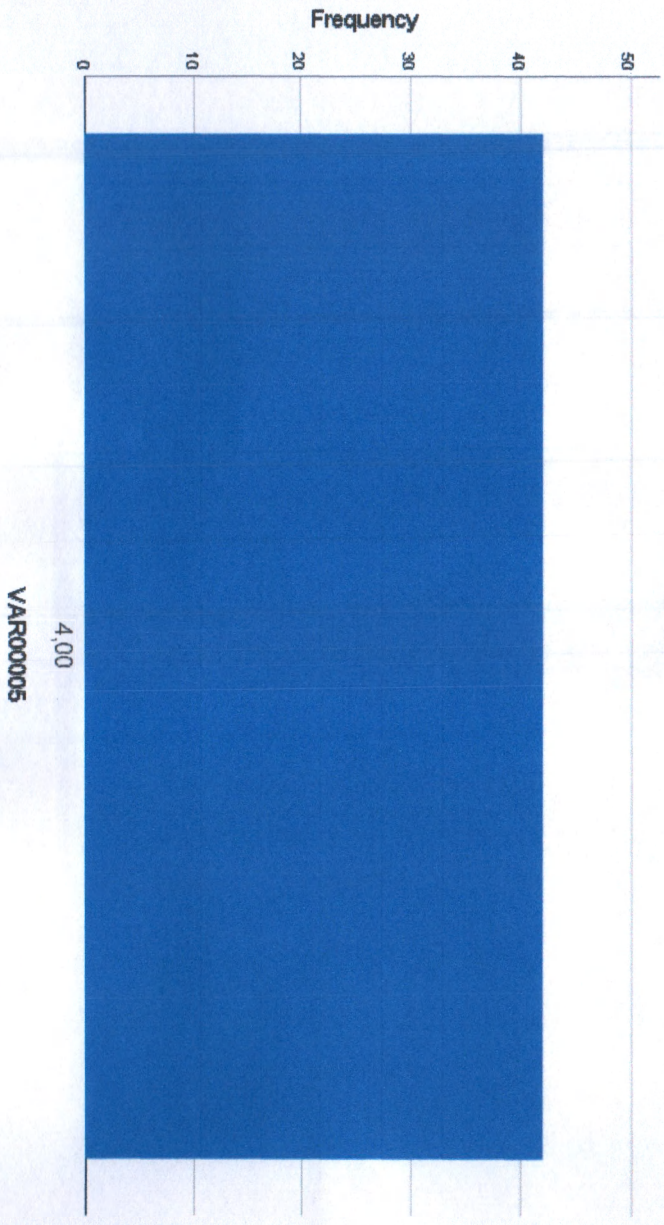
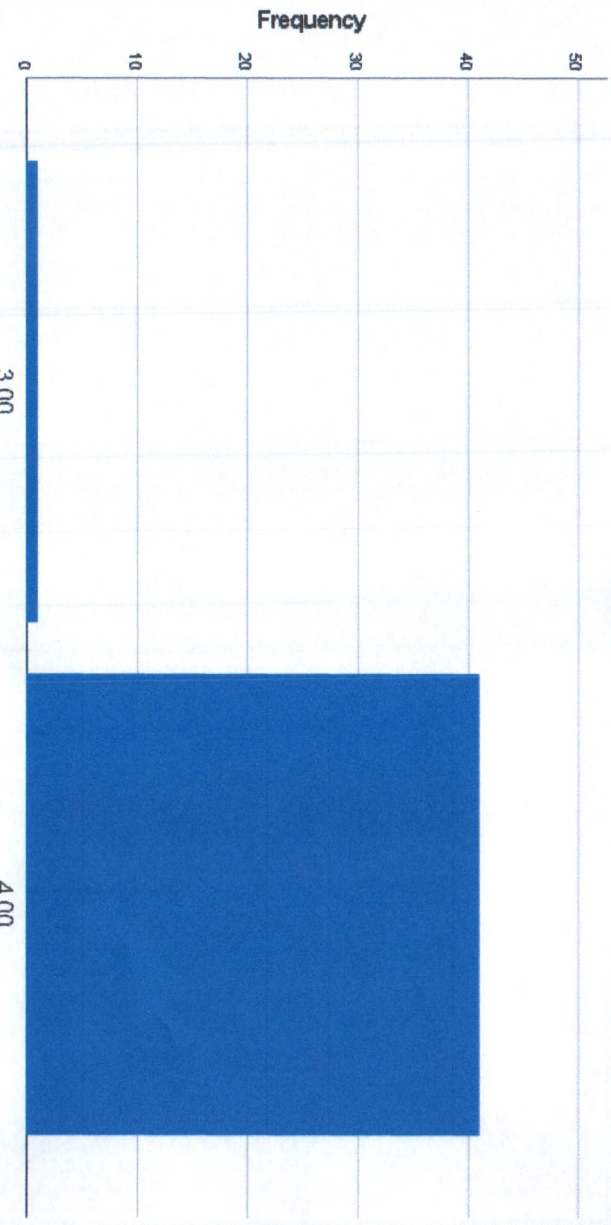
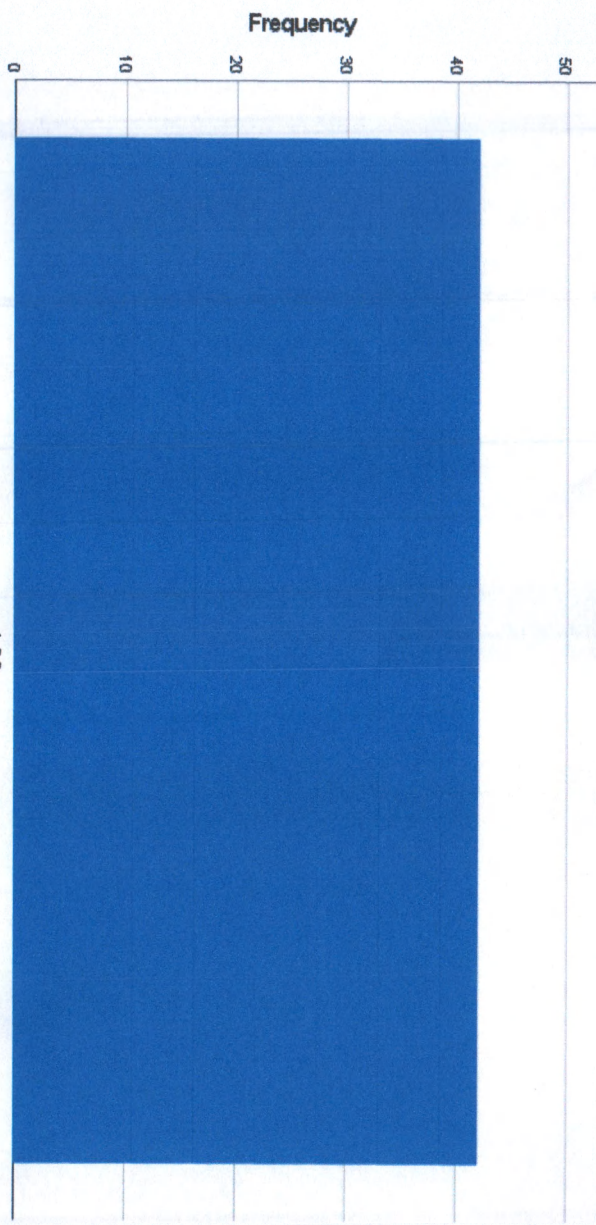
**Bar Chart**

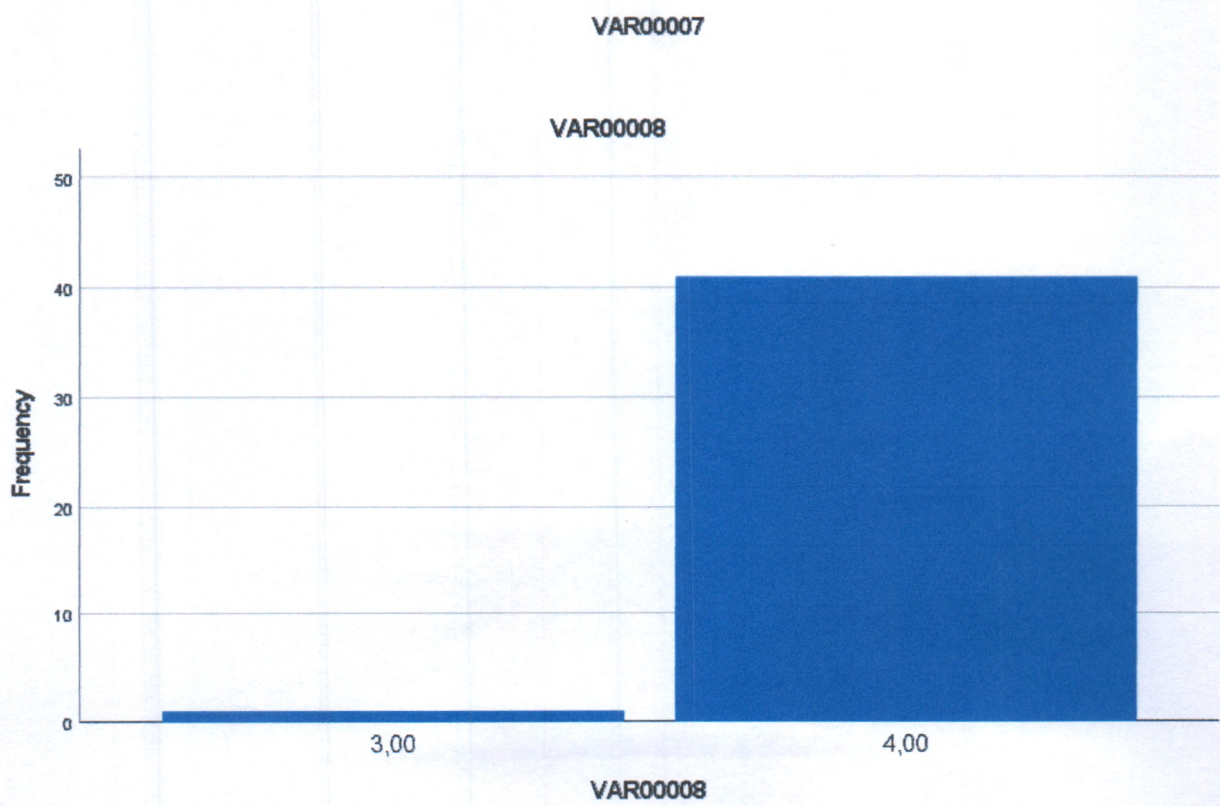
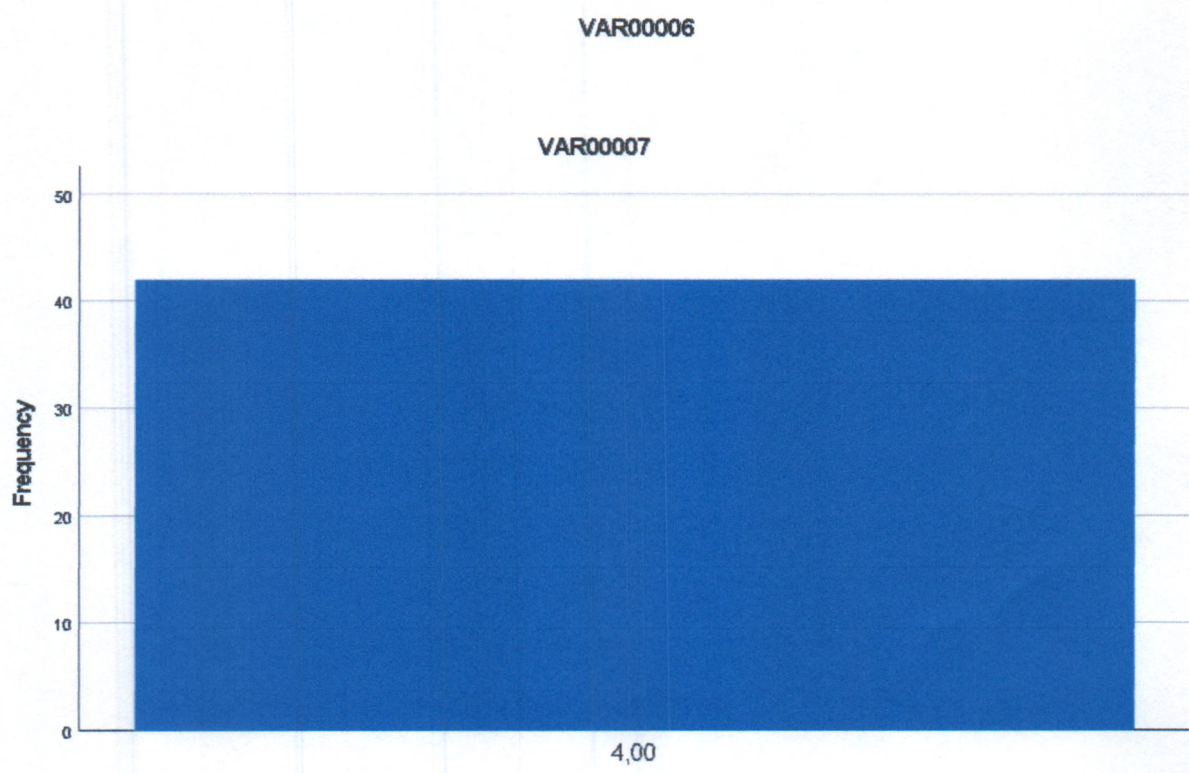
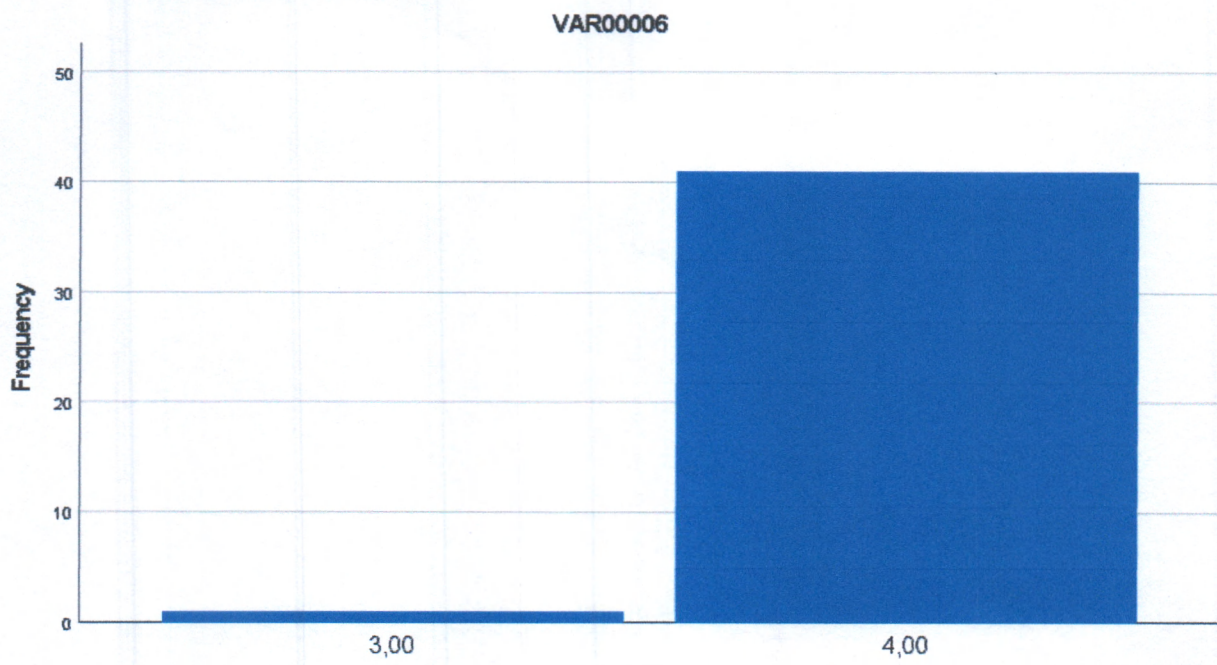
**VAR00001**



**VAR00002**









**ANALISIS DATA**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**  
**PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI KELAS 1 A**  
**JL. PAMENANG NO. 60 KEDIRI.**  
**0354. 682056/ Fax. 0354. 682056.**

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN								Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	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	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	3	4	3	4	3	





149									
150									
Jumlah	168	168	168	167	168	167	168	167	
NRR per RL	4,000	4,000	4,000	3,976	4,000	3,976	4,000	3,976	
NRR Tertimbang	0,500	0,500	0,500	0,497	0,500	0,497	0,500	0,497	3,991
<b>SPKP Unit Pelayanan</b>									<b>99,78</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)

**SPKP UNIT PELAYANAN : 99,78**

**Kategori: SANGAT BAIK**

**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**

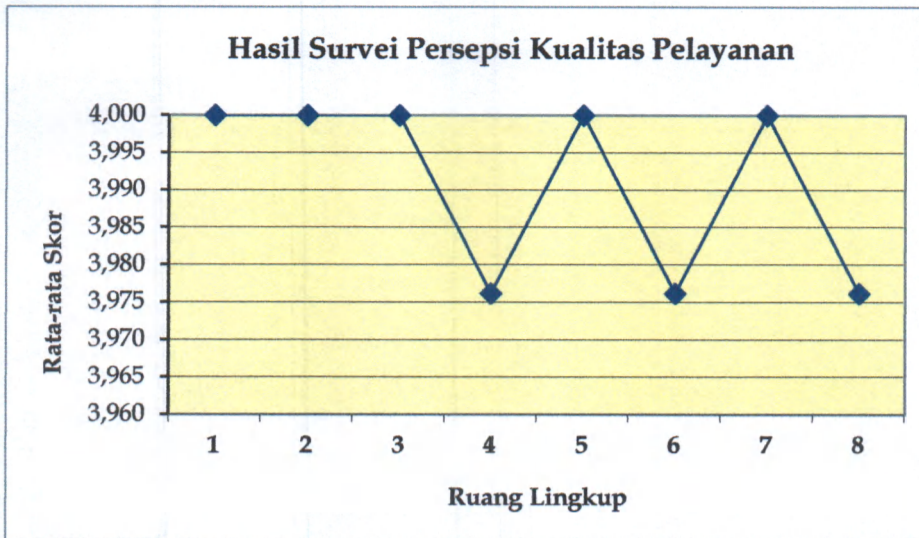
**RINGKASAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

**Indeks Kepuasan Masyarakat:**

**99,78**

**Kategori: SANGAT BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Informasi Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
2	Persyaratan Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
3	Prosedur / alur Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,976	Sangat Baik	6
5	Tarif Biaya Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
6	Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan	3,976	Sangat Baik	6
7	Petugas Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
8	Layanan Konsultasi	3,976	Sangat Baik	6



**QUALITY MANAGER  
REPRESENTATIVE**

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

**KETUA TIM  
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

*[Signature]*  
**I. MD. WITANMA, SH.**  
NIP. 19660731 199303 1 003

**KETUA TIM PENJAMINAN MUTU  
PENGADILAN NEGERI**

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