

LAPORAN

SURVEY ZONA INTEGRITAS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI TANAH GROGOT KELAS II

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



TRIWULAN II

TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEY ZONA INTEGRITAS
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI TANAH GROGOT KELAS II**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Mengetahui,
Manager Representative,



ANDI HARDIANSYAH, S.H., M.Hum.
NIP. 19791005 200704 1 001

Tana Paser, 8 Juli 2026
Koordinator Tim Survei,



MOCH. RIZQIN DHOFIN, S.H.
NIP. 19960215 202203 1 009

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, oleh karena itu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II mengadakan survei untuk periode Oktober 2025 sampai dengan Desember 2025. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II, yang diambil dengan 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 Tanah Grogot Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Tana Paser, 8 Juli 2026
Koordinator Tim Survei,



MOCH. RIZQIN DHOFIN, S.H.
NIP. 19960215 202203 1 009

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2 Maksud dan Tujuan.....	5
1.3 Sasaran	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat	6
1.6 Landasan Hukum	7
BAB II METODOLOGI PENELITIAN SURVEI.....	8
2.1 Definisi Survei	8
2.2 Metode dan Unsur Survei.....	8
2.3 Metoda Analisis	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	11
3.1 Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
3.2 Teknik Pengumpulan Data	11
3.3 Teknik Analis Data	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	12
4.1 Deskriptif Pengisi Kuisisioner	12
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	15
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	17
5.1 Kesimpulan.....	17
5.2 Saran.....	17
DAFTAR PERTANYAAN SKM.....	Error! Bookmark not defined.
KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT	21
PESAN DAN KESAN RESPONDEN	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di mana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas 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 Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Mengingat nama-nama layanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing, dan khusus untuk PTSP survei dilakukan untuk semua nama-nama layanan yang asilnya digabungkan menjadi satu laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II. Namun peningkatan ini belum terlalu signifikan, karena upaya peningkatan pelayanan terutama dari segi kelengkapan fasilitas pendukung seperti tampilan-tampilan masih kurang. Hal ini tidak lain disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk pemenuhan kebutuhan kegiatan pelayanan publik tersebut.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 ini merupakan survei berkala Pelayanan Terpadu Satu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun dan Survei Kepuasan Masyarakat untuk

masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II kepada masyarakat khususnya para Pengunjung Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

1.3 Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

1.4 Batasan Masalah

Survei ini hanya dilakukan di lingkungan Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II di mana pengisi kuisioner adalah Pengunjung Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi.
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2025-2029.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1 Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2 Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif*)

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku.

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen), contoh: konsultasi, permohonan legalisir fotokopi turunan putusan pengadilan tidak dipungut biaya.

**) unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

2.2.1. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

2.2.1.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (koordinator dan anggota sebagai surveyor sebanyak 5 orang).

2.2.1.2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif.

2.3 Metoda Analisis

Data yang berasal dari tanggapan responden atas unsure-unsur pertanyaan pada kuesioner yang diisi pada aplikasi e-survey siSUPER Badilum.

Untuk mengetahui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, maka diperlukan kategorisasi dengan dasar nilai interval IKM dan nilai interval konversi IKM sebagaimana table berikut:

Tabel 1.

Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,250	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II dimulai dari 2 Januari 2026 – 31 Maret 2026, dilaksanakan pada jam kerja di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah Data Kuantitatif yang merupakan data Primer dengan menggunakan metode angket.

3.3 Teknik Analisis Data

Tahapan yang dilakukan dalam survei ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei
2. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal
4. Kuesioner yang telah diisi melalui aplikasi e-survey siSUPER diserahkan kepada ketua tim survei
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif
6. Hasil analisa diserahkan kepada MR

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Deskriptif Pengisi Kuisioner

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II untuk mengetahui pelayanan dan kinerja dari pegawai/petugas dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II dengan sampel yang dilakukan tidak terlalu banyak hanya sebanyak **49 sampel**.

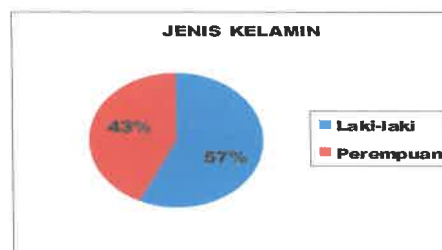
a. Jenis Kelamin

Tabel 2. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	
Laki-laki	Perempuan
28	21

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden/pengisi kuisioner yang mengunjungi Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II adalah laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 20 orang sedangkan perempuan sebanyak 14.

4.1 Gambar Grafik Survei Menurut Jenis Kelamin



Dari hasil survei menurut Jenis Kelamin yang dilakukan dapat diketahui dengan melihat Gambar grafik di atas bahwa Jenis Kelamin Laki-laki adalah pengisi survei terbanyak sebesar 57% dibandingkan Jenis Kelamin Perempuan Sebesar 43%.

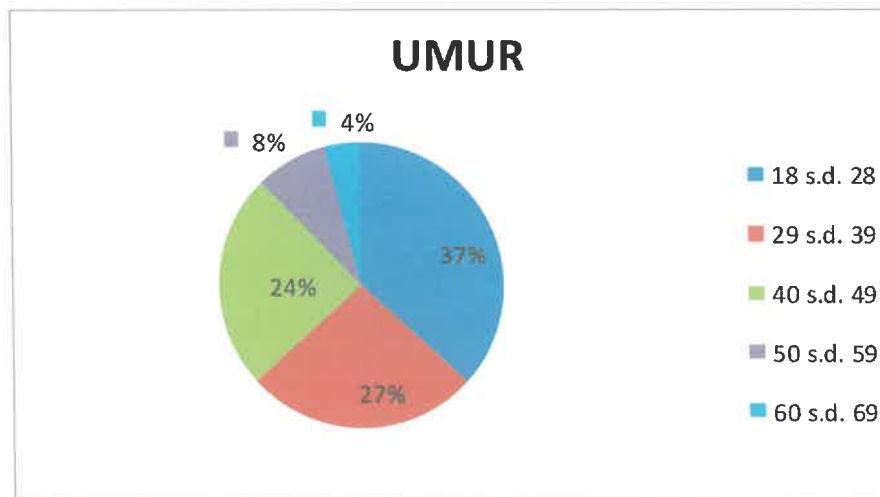
b. Umur

Tabel 3. Umur Responden

UMUR	JUMLAH
18 - 28	18
29 - 39	13
40 - 49	12
50 - 59	4
60 - 69	2

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden/pengisi kuisioner yang mengunjungi Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 18-28 tahun sebanyak 18 orang, kelompok umur 29-39 tahun sebanyak 13 orang, kelompok umur 40-49 tahun sebanyak 12 orang, kelompok umur 50-59 tahun sebanyak 4 orang, dan kelompok umur 60-69 tahun sebanyak 2 orang.

4.2 Gambar Grafik Survei Menurut Umur



Dari hasil survei menurut Umur yang dilakukan dapat diketahui dengan melihat Gambar grafik di atas bahwa dominan responden berada pada umur 18-28 tahun sebesar 37%, 29-39 tahun sebesar 27%, 40-49 tahun sebesar 24%, 50-59 tahun sebesar 8%, dan 60-69 tahun sebesar 4%.

c. Pendidikan

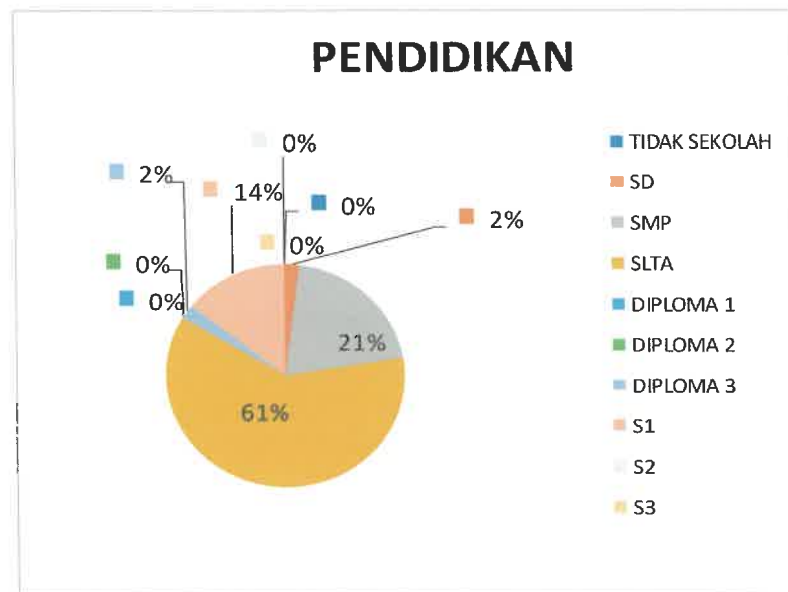
Tabel 4. Pendidikan

PENDIDIKAN	JUMLAH
TIDAK SEKOLAH	0
SD	1
SMP	10
SLTA	30
DIPLOMA 1	0
DIPLOMA 2	0
DIPLOMA 3	1
S1	7
S2	0
S3	0

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa responden/pengisi kuisioner yang mengunjungi Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan dengan urutan yaitu SLTA adalah yang terbanyak yaitu sebanyak 30 orang, SMP sebanyak 10 orang, S1 sebanyak 7 orang, SD sebanyak 1 orang,

Diploma 3 sebanyak 1 orang, serta Tidak Sekolah, Diploma 1, Diploma 2, S2, dan S3 yang sebanyak 0 orang.

4.3 Gambar Grafik Survei Pendidikan



Dari hasil survei menurut Pendidikan yang dilakukan dapat diketahui dengan melihat Gambar grafik di atas dengan urutan terbanyak adalah yang berpendidikan SLTA yaitu sebesar **61%**, **SMP** sebesar **21%**, **S1** sebesar **14%**, **SD** sebesar **2%**, **Diploma 3** sebesar **2%**, serta Tidak Sekolah, Diploma 1, Diploma 2, S2, dan S3 sebesar **0%**.

d. Pekerjaan

Tabel 5. Pekerjaan

PEKERJAAN	JUMLAH
PNS	1
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	14
WIRAUSAHA	0
TENAGA KONTRAK	0
LAINNYA	34

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa responden/pengisi kuisioner yang mengunjungi Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II dengan urutan terbanyak adalah yang berprofesi **LAINNYA** sebanyak **34** orang, Swasta sebanyak **14** orang, PNS sebanyak **1** orang, serta Wirausaha, TNI, Polri, dan Tenaga Kontrak sebanyak **0** orang.

4.4 Gambar Grafik Survei Pendidikan



Dari hasil survei menurut Pekerjaan yang dilakukan dapat diketahui dengan melihat Gambar grafik di atas bahwa dengan urutan terbanyak yaitu LAINNYA sebesar 69%, Swasta sebesar 29%, PNS sebesar 2%, serta Wirausaha, TNI, Polri, dan Tenaga Kontrak sebesar 0%.

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari sembilan unsur antara lain:

1. U1 : Persyaratan
2. U2 : Prosedur
3. U3 : Waktu Pelayanan
4. U4 : Biaya/Tarif
5. U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. U6 : Kompetensi
7. U7 : Perilaku Pelaksana
8. U8 : Penanganan Pengaduan
9. U9 : Sarana dan Prasarana

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN

PENGADILAN NEGERI TANAH GROGOT KELAS II

TRIWULAN II TAHUN 2025

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
Jumlah	196	193	195	196	196	196	196	196	
NRR Per RL	4.000	3.939	3.980	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	31.918
NRR Tertimbang	0.500	0.492	0.497	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	3.990
IKM Unit Pelayanan									99,74

Dari hasil perhitungan rata-rata Indeks Kepuasan masyarakat yaitu sebesar **99,74** di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II menurut responden/pengisi kuesioner yang Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II termasuk dalam **Kategori A** atau setara dengan **Sangat Baik**.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II diperoleh informasi bahwa pada pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat **3.99** atau masuk pada kategori **Sangat Baik**.

Dengan nilai unsur terendah sebagai berikut:

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	3.94
2	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	3.98
3	Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?	4.00

Dan nilai unsur tertinggi sebagai berikut:

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	4.00
2	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?	4.00
3	Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?	4.00

5.2 Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II, disarankan untuk mengevaluasi dan diingatkan kembali pada saat Briefing PTSP

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan tinggi.