

LAPORAN

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023



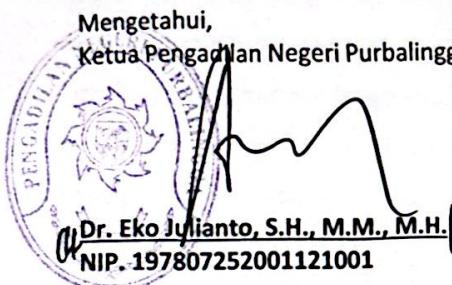
PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA KELAS IB
PERIODE 1 OKTOBER 2024 – 31 DESEMBER 2024

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN
SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA

**Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023**

Disahkan di Purbalingga
Pada Hari Kamis, 2 Januari 2025

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Purbalingga



Dr. Eko Julianto, S.H., M.M., M.H.
NIP. 197807252001121001

Ketua Tim Survei,

Dyah Winanti, S.H.
NIP. 19651229 199403 2 002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik (dalam hal ini Pengadilan Negeri Purbalingga) dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Survei yang dilakukan Pengadilan Negeri Purbalingga ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023.

Dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan bisa diukur / dijelaskan dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan / diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga yang diambil dengan kuesioner.

Semoga laporan ini berguna bagi Pengadilan Negeri Purbalingga dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan	3
 BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	 4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Teknik Analisis Data	4
 BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	 6
A. Umur	6
B. Jenis Kelamin.....	6
C. Pendidikan Terakhir	7
D. Pekerjaan Utama.....	7
 BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	8
A. Informasi Pelayanan.....	8
B. Persyaratan	9
C. Prosedur.....	10
D. Waktu Penyelesaian.....	12
E. Tarif/Biaya.....	13
F. Sarana Prasarana	14
G. Perilaku Pelaksana	15
H. Konsultasi dan Pengaduan.....	16
 BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 18
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi.....	19
 RUJUKAN	 20

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Link Survey Elektronik Pengadilan Negeri Purbalingga

Lampiran 2. Screenshot kuesioner elektronik pada website esurvey

Lampiran 3. Screenshot pengolahan data nilai per unsur pada website esurvey

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	5
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	6
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	6
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	7
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	7
6. Rata-rata Skor pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Purbalingga	8
7. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Informasi Pelayanan	8
8. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Persyaratan	10
9. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Prosedur	11
10. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	12
11. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Tarif/Biaya	13
12. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Sarana Prasarana	14
13. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	15
14. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Konsultasi dan Pengaduan	17

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Informasi Pelayanan.....	9
2. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
3. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Prosedur.....	11
4. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	12
5. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Tarif/Biaya.....	13
6. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Sarana Prasarana.....	15
7. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
8. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Konsultasi dan Pengaduan.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

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

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan

pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey ZI Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Purbalingga melaksanakan Survey ZI Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 dengan menggunakan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) merupakan media survei secara elektronik yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi anti korupsi pengguna layanan, yang diberlakukan berdasarkan Surat Keputusan 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 (Perkusi) di Lingkungan Peradilan Umum.

B. Tujuan dan Sasaran

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Purbalingga. Adapun sasaran-sasaran Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Negeri Purbalingga.
2. Mendorong Pengadilan Negeri Purbalingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong Pengadilan Negeri Purbalingga menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ Survey ZI Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Negeri Purbalingga ini dilaksanakan pada 1 Oktober 2024 s.d. 31 Desember 2024.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survey ZI Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Negeri Purbalingga, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei melaksanakan survei berdasarkan Surat Edaran Menteri Pelayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 dan Surat Keputusan 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 (Perkusi) di Lingkungan Peradilan Umum.
3. Tim survei mempersiapkan instrumen survei yang dilakukan secara elektronik agar dapat digunakan dengan baik.
4. Tim survei melakukan survei pelayanan elektronik sesuai jadwal.
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI

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

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Pada 1 Oktober 2024 s.d. 31 Desember 2024 menggunakan kuesioner elektronik (e-survey) yang disusun berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021.

C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Setelah data terkumpul maka data pada survei ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif secara otomatis pada Aplikasi siSUPER yang diberlakukan berdasarkan Surat Keputusan 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 (Perkusi) di Lingkungan Peradilan Umum.

Adapun penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Purbalingga ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan
 dan Kinerja unitPelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1.	<18-28	10	20,41
2.	29-39	12	24,49
3.	40-49	11	22,45
4.	50-59	16	32,65
5.	60-69	0	0
6.	Tidak mencantumkan Umur	0	0
	Jumlah	49	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 50-59 tahun sebanyak 16 orang (32,65%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	34	69,39
2.	Perempuan	15	30,61
3.	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
	Jumlah	49	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang (69,39%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	Tidak Sekolah	0	0
2.	SD	0	0
3.	SMP/SLTP	0	0
4.	SMU	32	65,31
5.	DIPLOMA(D1/D2/D3/D4)	0	0
6.	SARJANA(S1)	17	34,69
7.	PASCA SARJANA(S2/S3)	0	0
	Jumlah	49	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU sebanyak 32 orang (65,31%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1.	PNS	8	16,32
2.	TNI/Polri	1	2,04
3.	Swasta	36	73,47
4.	Wirausaha	2	4,08
5.	Tenaga Kontrak	0	0
6.	Lainnya	2	4,09
	Jumlah	49	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama dalam kategori "Swasta" dengan jumlah sebanyak 36 orang (73,47%)

BAB IV

HASIL ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan Zi Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa hasil Survei Zi Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Purbalingga sebesar 3,88 / 96,88% berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 3,5324 - 4,00 / 88,31 - 100,00).

Tabel 6
Rata-rata Skor pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di PN Purbalingga

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Informasi Pelayanan	3,898	Sangat Baik
2.	Persyaratan	3,837	Sangat Baik
3.	Prosedur	3,694	Sangat Baik
4.	Waktu Penyelesaian	3,918	Sangat Baik
5.	Tarif/Biaya	3,898	Sangat Baik
6.	Sarana Prasarana	3,898	Sangat Baik
7.	Kompetensi Pelaksana	3,878	Sangat Baik
8.	Konsultasi dan Pengaduan	3,980	Sangat Baik

A. Informasi Pelayanan

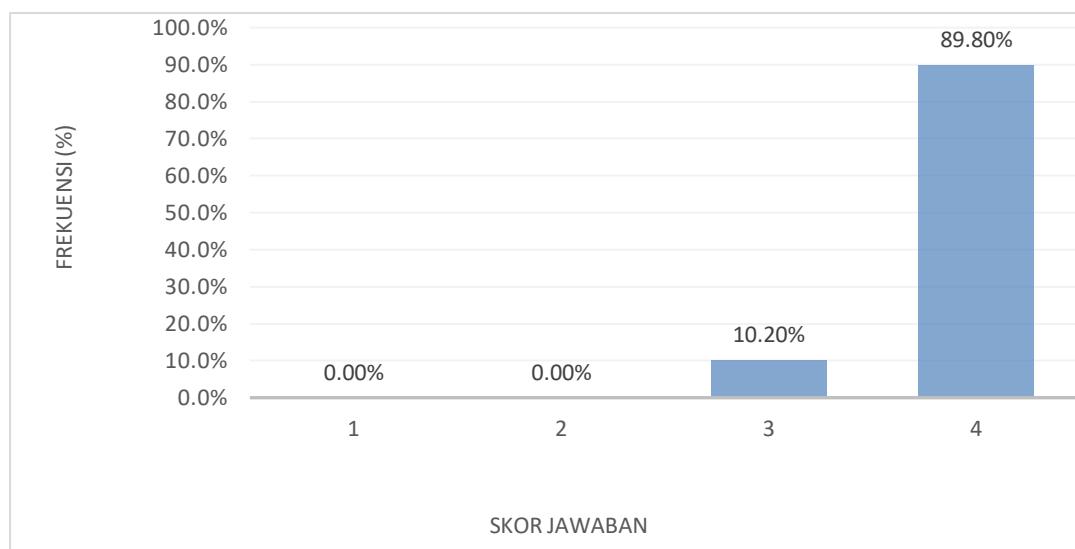
Informasi Pelayanan yaitu apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,898 berada pada interval skor 3,5324 -4,00 kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi kualitas pelayanan pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup informasi pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Informasi Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	0	0
2.	Hanya pada media elektronik	2	0	0
3.	Hanya pada media non elektronik	3	5	10,20
4.	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik	4	44	89,80
Jumlah			49	100%

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



Gambar 1.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Informasi Pelayanan

B. Persyaratan

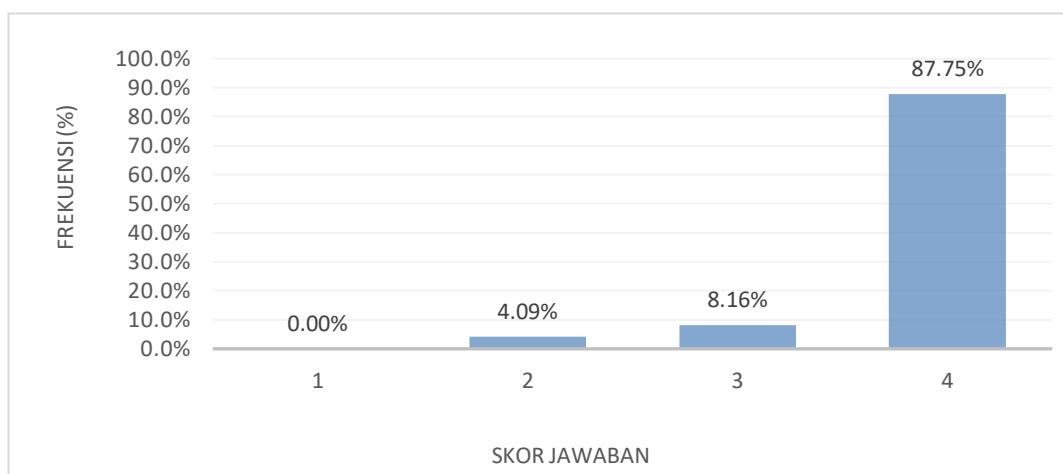
Persyaratan yaitu apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar 3,837 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
 Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
 Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	1	0	0
2.	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	2	2	4,09
3.	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	3	4	8,16
4.	Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	4	43	87,75
Jumlah		49		100%

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



Gambar 2.
 Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
 Ruang Lingkup: Persyaratan

C. Prosedur

Prosedur yaitu apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan. Serta

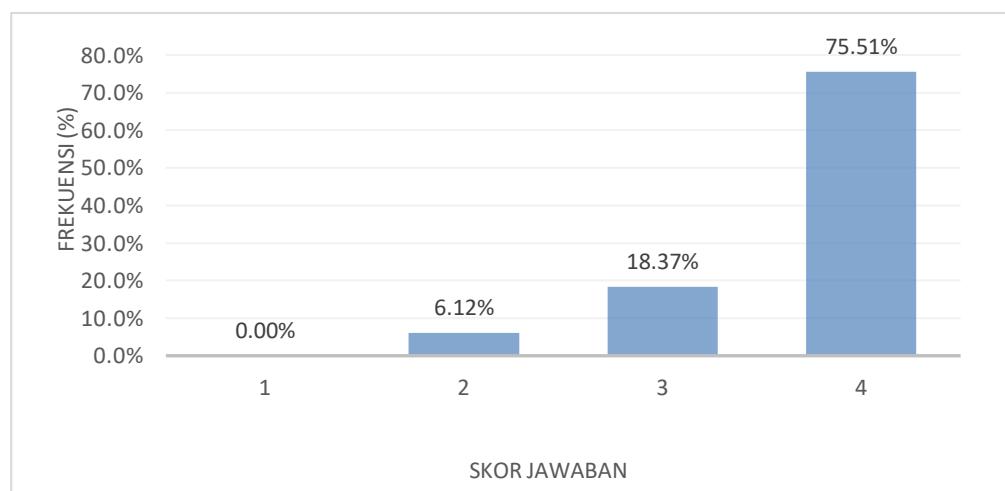
penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,694 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti	1	0	0
2.	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti	2	3	6,12
3.	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti	3	9	18,37
4.	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	37	75,51
Jumlah			49	100%

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



Gambar 3.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Prosedur

D. Waktu Penyelesaian

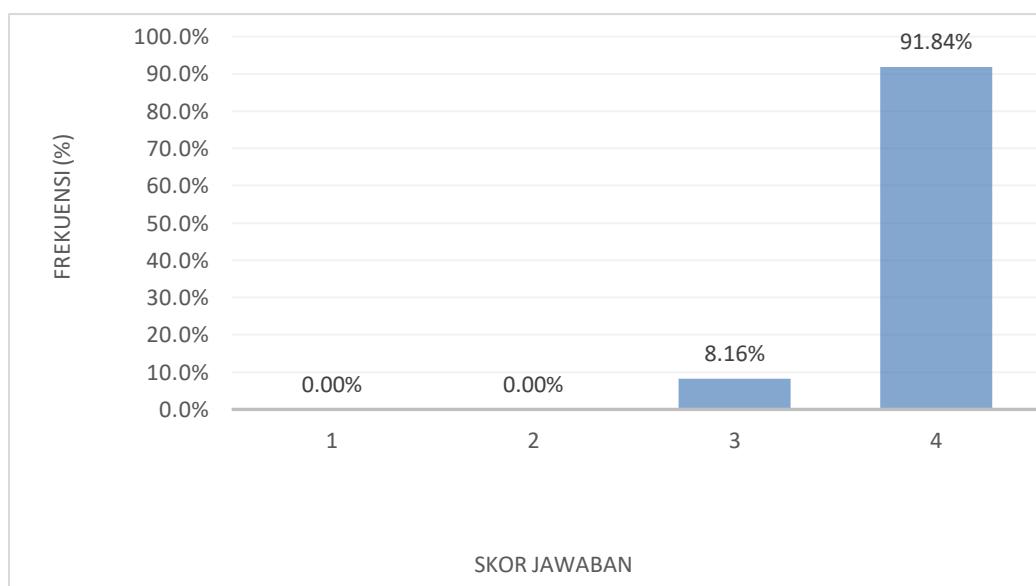
Waktu penyelesaian yaitu apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,918 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	1	0	0
2.	Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	2	0	0
3.	Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	3	4	8,16
4.	Sesuai	4	45	91,84
Jumlah			49	100%

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



Gambar 4.
 Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
 Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

E. Tarif/Biaya

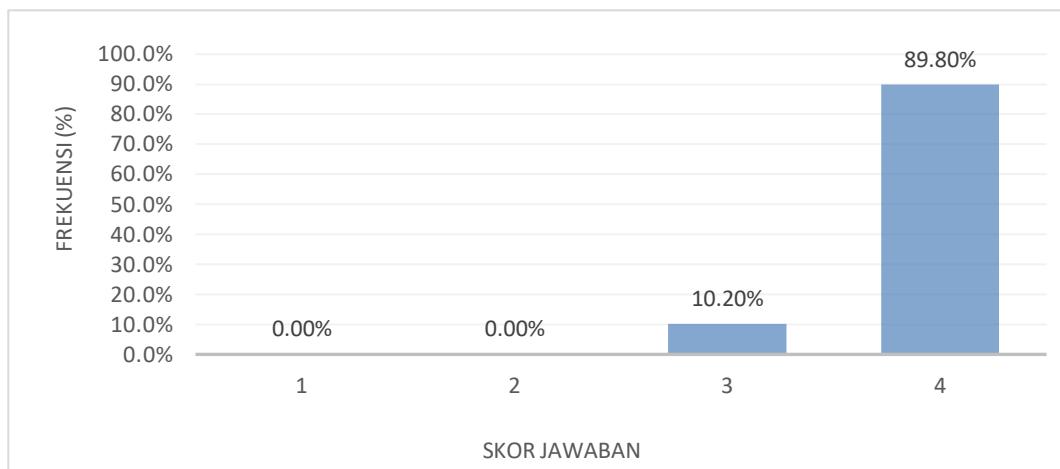
Tarif/Biaya yaitu apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan yang diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,898 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup tarif/biaya disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
 Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
 Ruang Lingkup: Tarif/Biaya

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	1	0	0
2.	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	2	0	0
3.	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	5	10,20
4.	Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan	4	44	89,80
Jumlah			49	100%

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



Gambar 5.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Tarif/Biaya

F. Sarana Prasarana

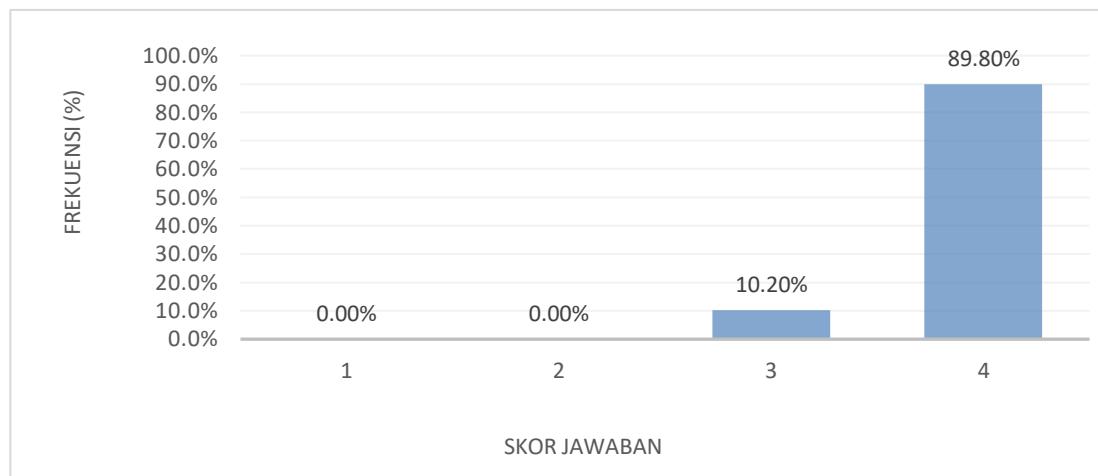
Sarana prasarana yaitu apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,898 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Sarana Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada layanan online pada pengadilan	1	0	0
2.	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	0	0
3.	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	5	10,20
4.	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu	4	44	89,80
Jumlah			49	100%

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



Gambar 6.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Sarana Prasarana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana yaitu apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,878 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”.

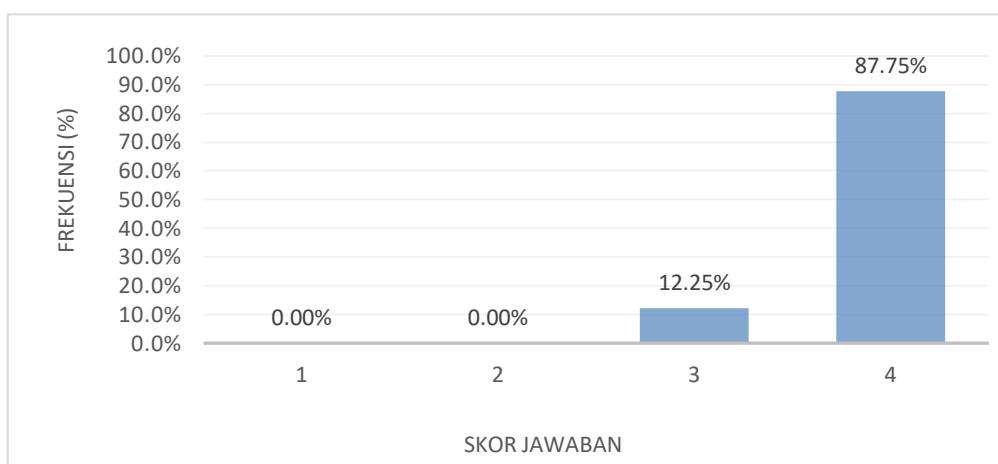
Adapun hasil jawaban kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	0	0
2.	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan	2	0	0

	cepat, namun kurang ramah dan sopan			
3.	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	3	6	12,25
4.	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	4	43	87,75
Jumlah		49	100%	

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



Gambar 7.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

H. Konsultasi dan Pengaduan

Konsultasi dan pengaduan yaitu apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,980 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup konsultasi dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Konsultasi dan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada layanan pengaduan	1	0	0
2.	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	0	0
3.	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	1	2,05
4.	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	4	48	97,95
Jumlah		49		100%

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



Gambar 8.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Konsultasi dan Pengaduan

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Purbalingga sebesar 3,88 / 96,88 % dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga berada pada kategori **SANGAT BAIK**
2. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori **SANGAT BAIK**
4. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Tarif/Biaya Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori **SANGAT BAIK**
6. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori **SANGAT BAIK**

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Purbalingga, hendaknya meningkatkan pelayanannya pada semua ruang lingkup. Berdasarkan hasil survei ini, semua ruang lingkup tersebut telah berada pada kategori sangat baik. Meski demikian ada baiknya pula untuk melakukan peningkatan pelayanan demi peningkatan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Seluruh aparatur peradilan di Pengadilan Negeri Purbalingga tetap harus meningkatkan kinerja pelayanan agar setiap ruang lingkup pada survei persepsi kualitas pelayanan yang telah baik dapat dipertahankan.
2. Selalu melakukan kontrol terhadap survei persepsi kualitas pelayanan agar tetap dilaksanakan sesuai dengan jadwal.
3. Petugas pelayanan agar tetap selalu menerapkan 5S dan 5R dalam setiap melakukan pelayanan.
4. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.

RUJUKAN:

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan Dan Evaluasi Zona Integritas 2023

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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.