

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA

Berdasarkan SE Menteri PAN dan RB No. 04 Tahun 2023



**Tanggal Pelaksanaan:
10-13 April Tahun 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA**

Berdasarkan SE Menteri PAN dan RB No. 04 Tahun 2023

Jakarta, 14 April 2023

Mengetahui

Ketua Tim Survei



BERLIN DAMANIK, S.H.,M.H



Ketua Pengadilan Tinggi DKI Jakarta



Dr. H. SOEDARMADJI, S.H.,M.Hum

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 Tinggi DKI Jakarta sebagai instansi Pemerintah yang bertugas untuk mengadili dan memutus perkara pada tingkat banding mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 .

Filosofi dasar dalam pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan adalah bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi kualitas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini mengumpulkan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dengan mengisi 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 Tinggi DKI Jakarta dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I KUESIONER SURVEI.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	3
C. Kuesioner Survei	3
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	7
A. Kriteria Responden.....	7
B. Metode Pencacahan	9
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	12
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	14
A. Analisis Hasil Survei.....	14
B. Tindak Lanjut 3 (tiga) Unsur Terendah Hasil Survei	22
BAB IV DATA SURVEI.....	24
A. Hasil Survei Dari Aplikasi SISUPER	24
B. Publikasi Hasil Survei.....	25
C. Data Responden	25
BAB V PENUTUP.....	29
A. Kesimpulan	29
B. Rekomendasi	29
LAMPIRAN.....	31

DAFTAR TABEL

No.		Hal
1	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	7
2	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	8
3	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
4	Nilai Persepsi, Interval SPKP, Interval Konversi SPKP, Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.....	13
5	Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadila di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta	14
6	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Media Informasi Pelayanan	15
7	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Informasi Persyaratan Pelayanan	16
8	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Prosedur/ Alur pelayanan,,,,,,,,,,,,,,,,.....	17
9	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Jangka waktu penyelesaian pelayanan.....	17
10	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Tarif/ biaya pelayanan.....	18
11	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Sarana prasarana pendukung sistem pelayanan online.....	19
12	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Respon Petugas Pelaksana.....	20
13	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Kemudahan akses layanan konsultasi dan pengaduan.....	21

BAB I

KUESIONER SURVEI

A. Latar Belakang

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta 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.

Memberikan pelayanan khususnya di bidang hukum merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks. Layanan yang diberikan oleh Pengadilan kepada pengguna layanan diantaranya adalah layanan pidana, layanan perdata, layanan hukum/informasi, layanan administrasi umum, layanan Tipikor, layanan E-Court, layanan Inzage, layanan perikanan, layanan niaga, dan layanan PHI. Dalam hal ini, layanan perikanan, layanan niaga, dan layanan PHI tidak diakomodir oleh Pengadilan Tinggi DKI Jakarta karena terkait layanan-layanan tersebut hanya diberikan oleh Pengadilan yang mendapatkan mandat dari Mahkamah Agung untuk mengadili jenis perkara tersebut.

Meskipun fungsi utama pengadilan 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, 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 pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan instansi pemerintahan pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak tingkat keberhasilannya 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 pengadilan saat ini belum optimal memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Belum optimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh instansi Pemerintah telah disadari oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sehingga tercipta program pembangunan Zona Integritas yang diatur dalam Permenpan-RB Nomor 90 tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah. Pembangunan Zona Integritas diharapkan dapat meningkatkan kinerja, transparansi, akuntabilitas kinerja dan pelayanan dengan dua sasaran utama yaitu Pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima.

Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Pedoman mengenai Pelaksanaan SPAK dan SPKP telah ditetapkan melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi zona integritas 2023, sehingga instansi pemerintah yang melakukan pembangunan Zona Integritas perlu melaksanakan survei tersebut.

Dalam mengakomodir pelaksanaan survei tersebut, Direktorat Jenderal Badilum mengeluarkan surat nomor 518/DJU/OT01.3/4/2023 perihal pengisian Survei Mandiri Zona Integritas yang berisi himbauan bagi satuan kerja yang diusulkan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK/WBBM untuk melaksanakan survei mandiri tersebut melalui aplikasi **SISUPER**.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, serta sebagai syarat pengusulan pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK/WBBM, maka diperlukan adanya pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta. Adapun sasaran-sasaran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

C. Kuesioner Survei

Ruang lingkup Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagaimana tugas dan fungsi Pengadilan, meliputi: pelayanan banding perkara perdata, perkara pidana, perkara pidana khusus tindak pidana korupsi (tipikor), perkara pidana anak, pelayanan pengaduan, pelayanan permohonan informasi, pelayanan penelitian atau riset, penyempahan advokat, verifikasi pengguna terdaftar eCourt.

Pelaksanaan Survei ini, kuesioner yang disusun mengacu pada pedoman dari Kementerian PAN-RB, dengan daftar pertanyaan sebagai berikut:

Daftar Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan, dll.) maupun non elektronik (brosur, banner, poster, dll.)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tersedia pada media elektronik <input type="radio"/> Hanya pada media non elektronik <input type="radio"/> Hanya pada media elektronik <input type="radio"/> Tidak tersedia baik secara elektronik maupun elektronik
2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis <input type="radio"/> Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis <input type="radio"/> Syarat yang diminta petugas kurang jelas <input type="radio"/> 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 ?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti <input type="radio"/> Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti <input type="radio"/> Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti <input type="radio"/> 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 ?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Sangat Tidak Sesuai
5. Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan

Daftar Pertanyaan	Pilihan Jawaban
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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
<p>6. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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
<p>7. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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

Daftar Pertanyaan	Pilihan Jawaban
8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?	<ul style="list-style-type: none">○ 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

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan terhadap responden/masyarakat yang mendapatkan manfaat layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, baik yang datang ke Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), maupun secara online dengan menggunakan aplikasi SI SUPER, yang dapat diakses pada website Pengadilan Tinggi DKI Jakarta serta memiliki Kriteria Pendidikan Minimal SLTA dan Kriteria Pekerjaan sebagai berikut :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. Advokat
3. Wiraswasta
4. Pegawai Swasta
5. TNI/POLRI
6. Pelajar/Mahasiswa

Para responden yang telah mengisi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan melalui aplikasi SiSuper pada link <https://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/> dapat dipetakan dengan karakteristik sebagai berikut:

A.1. Pekerjaan

Tabel 1
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

		Volume	Persentase	% Kumulatif
Valid	PNS	3	7.7	7.7
	Pegawai Swasta	15	38.4	38.4
	Wirausaha	2	5.1	5.1
	TNI	1	2.6	2.5
	Advokat	17	43.6	43.6
	Polri	1	2.6	2.5
Total		39	100	100

Berdasarkan pada tabel profil pekerjaan responden tersebut di atas, mayoritas responden adalah para Advokat sejumlah 17 orang atau 43.63% dari total responden. Sementara responden yang berasal dari TNI dan Polri menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 1 orang atau 2,6% dari total responden.

A.2. Jenis Kelamin

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

		Volume	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	laki-laki	28	71.8	71.8
	Perempuan	11	28.2	28.2
	Total	39	100	100

Menurut tabel profil jenis kelamin di atas, mayoritas responden adalah laki-laki sejumlah 28 orang atau 71,8% dari total responden. Sementara responden berjenis kelamin perempuan menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 11 orang atau 28,2% dari total responden.

A.3. Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

		Volume	Percent	Persentase Kumulatif
Valid	SLTA/SMK	3	7.7	7.7
	S1	33	84.6	92.3
	S2/S3	3	7.7	100
	Total	39	100	100

Menurut tabel profil responden di atas berdasarkan pendidikan terakhir pada survei, mayoritas adalah S1 sejumlah 33 orang atau 84,6% dari total responden. Sementara responden dengan pendidikan SLTA dan S2 menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 3 orang atau 7,7% dari total responden.

B. Metode Pencacahan

Pelaksanaan survei ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan terhadap kualitas layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan peradilan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 8 (delapan) unsur pertanyaan berkaitan dengan pelayanan peradilan. Kuesioner survei tersebut dibagi menjadi 4 bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan saran yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Jenis layanan berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden.

Bagian III : Kuesioner berupa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh unit layanan Publik.

Bagian IV: Kesan dan pesan berupa pertanyaan terbuka dan bebas menyampaikan kesan dan pesan.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori sangat baik diberi nilai 4, baik diberi nilai 3, kurang diberi nilai 2, tidak baik diberi nilai 1.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur jangka waktu penyelesaian pelayanan, sebagai berikut:

a. Diberi nilai 4 (Sangat sesuai) apabila jangka waktu pelayanan telah sesuai;

- b. Diberi nilai 3 (kurang sesuai) apabila penyelesaian lebih beberapa jam dai yang ditetapkan/diinformasikan Pengadilan;
- c. Diberi nilai 2 (tidak sesuai) apabila lebih daru satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan Pengadilan;
- d. Diberi nilai 1 (sangat tidak sesuai) apabila lebih dari beberapa hari.

B.1. Metode Survei

Survei 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 survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada survei ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B.2. Teknik Pengumpulan Data

Data pada survei ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup (*Multiple Choice*) dan *pertanyaan terbuka (pesan dan saran)* melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dengan menu pengisian data responden, pengisian layanan yang dibutuhkan responden, pengisian kuesioner serta pengisian saran dan masukan sebagaimana terlampir (Lampiran I)

B.3. Variabel Pengukuran SPKP

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang terdiri dari 8 kriteria, antara lain:

1. Ketersediaan Media Informasi Pelayanan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat 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.

2. Informasi Persyaratan Pelayanan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Prosedur/Alur Pelayanan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat 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.

4. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif/Biaya Pelayanan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. Sarana Prasarana Pendukung Sistem Pelayanan Online

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah

mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Respon Petugas Pelaksana

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat 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 sigap.

8. Kemudahan Akses Layanan Konsultasi Dan Pengaduan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat 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.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dan SE Menteri PAN dan RB Nomor 4 Tahun 2023, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah secara uji statistik, dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif.

Kedelapan kriteria tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya

mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta ditentukan sebagai berikut:

Tabel 4
 Nilai Persepsi, Interval SPKP, Interval Konversi SPKP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SPKP	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Memuaskan
2	2,600 – 3,063	65,00 – 76,60	C	Kurang Memuaskan
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Memuaskan
4	3,533 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat memuaskan

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 39 responden dan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Pengadilan Tinggi DKI Jakarta sebesar **99,20%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81.26 s/d 100).

Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta yang telah ditetapkan sebesar **90,00%**, sementara hasil yang diperoleh sebesar 99,20% jauh berada lebih tinggi dari sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

Hasil IPKP tersebut di atas, terdiri dari delapan kriteria, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil survei terhadap kedelapan kriteria tersebut.

Tabel 5
Pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta

No.	Kategori/Indikator	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Ketersediaan Media Informasi Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
2.	Informasi Persyaratan Pelayanan	4,000	Sangat Baik	2
3.	Prosedur/ Alur Pelayanan	3,897	Sangat Baik	8
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	4,000	Sangat Baik	3
5.	Tarif/ Biaya Pelayanan	4,000	Sangat Baik	4
6.	Sarana Prasarana Pendukung Sistem Pelayanan Online	3,974	Sangat Baik	6
7.	Petugas Pelaksana	3,897	Sangat Baik	7
8.	Kemudahan Akses Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,974	Sangat Baik	5

A.1. Ketersediaan Media Informasi Pelayanan

Ruang lingkup ini menilai ketersediaan informasi pelayanan dan kemudahan pengguna dalam mengakses informasi pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.000 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup media informasi pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 6
Nilai Indeks Pada Indikator: Media Informasi Pelayanan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik	4	39	156
2	Hanya pada media non elektronik	3	0	0
3	Hanya pada media elektronik	2	0	0
4	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	0	0
			39	39
Indeks				4,000

A.2. Informasi Persyaratan Pelayanan

Indikator Informasi persyaratan pelayanan menilai apakah informasi tentang persyaratan pelayanan dapat dipahami dengan jelas serta penerapan persyaratan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.000 kategori “sangat baik”. Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan pengadilan, ruang lingkup informasi persyaratan pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi kualitas pelayanan pengadilan, ruang lingkup informasi persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7
 Nilai Indeks Pada Indikator: Informasi Persyaratan Pelayanan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	4	39	156
2	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	3	0	0
3	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	2	0	0
4	Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	1	0	0
				156
Indeks				4,000

A.3. Prosedur/ Alur Pelayanan

Indikator Prosedur/ alur pelayanan menilai apakah informasi terkait prosedur/alur pelayanan mudah dimengerti serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,897 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan pengadilan, ruang lingkup prosedur/alur pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner dengan indikator informasi persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 8
 Nilai Indeks Pada Indikator: Prosedur/ Alur Pelayanan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	35	140
2	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti	3	4	12
3	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti	2	0	0
4	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti	1	0	0

		39	152
Indeks			3,897

A.4. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Indikator jangka waktu penyelesaian pelayanan menilai apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang telah diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.000 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan pengadilan, ruang lingkup jangka waktu penyelesaian pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi kualitas pelayanan pengadilan, ruang lingkup jangka waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Nilai Indeks Pada Indikator: Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Sesuai	4	39	156
2	Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	3	0	0
3	Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	2	0	0
4	Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	1	0	0
			39	156
Indeks				4,000

A.5. Tarif/ biaya pelayanan

Ruang lingkup tarif/ biaya pelayanan menilai apakah informasi tentang tarif dan biaya sudah disampaikan dengan baik serta biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh

rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **“sangat baik”**.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi kualitas pelayanan pengadilan, ruang lingkup tarif/ biaya pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Nilai Indeks Pada Indikator: Tarif/ biaya pelayanan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan	4	39	156
2	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	0	0
3	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	2	0	3
4	Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	1	0	0
			39	156
Indeks				4,000

A.6. Sarana Prasarana Pendukung Sistem Pelayanan Online

Ruang lingkup sarana prasarana pendukung sistem pelayanan online menilai apakah sarana dan prasarana pendukung sistem pelayanan online dapat mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan menghemat biaya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,974 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.000 kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan pengadilan, ruang lingkup sarana prasarana pendukung sistem pelayanan online berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi kualitas pelayanan pengadilan, ruang lingkup sarana prasarana pendukung sistem pelayanan online disajikan pada tabel berikut:

Tabel 11
Nilai Indeks Pada Indikator:
Sarana prasarana pendukung sistem pelayanan online

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu	4	38	152
2	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	1	3
3	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	0	0
4	Tidak ada layanan online pada pengadilan	1	0	0
			39	155
Indeks				3,974

A.7. Petugas Pelaksana

Ruang lingkup petugas pelaksana menilai kualitas dari petugas pelaksana. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,897 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan pengadilan, ruang lingkup petugas pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi kualitas pelayanan pengadilan, ruang lingkup respon petugas pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Nilai Indeks Pada Indikator: Petugas Pelaksana

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun	4	36	144

	melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan			
2	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	3	2	6
3	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan	2	1	2
4	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	0	0
			39	152
Indeks				3.897

A.8. Kemudahan Akses Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Ruang lingkup kemudahan akses layanan konsultasi dan pengaduan menilai apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan telah tersedia secara beragam dan kemudahan pengguna layanan untuk mengakses layanan tersebut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,974 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **“sangat baik”**.

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

Tabel 13
Nilai Indeks Pada Indikator: Kemudahan Akses Layanan Konsultasi dan Pengaduan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	4	38	152
2	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	1	3
3	layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	0	0
4	Tidak ada layanan pengaduan	1	0	0

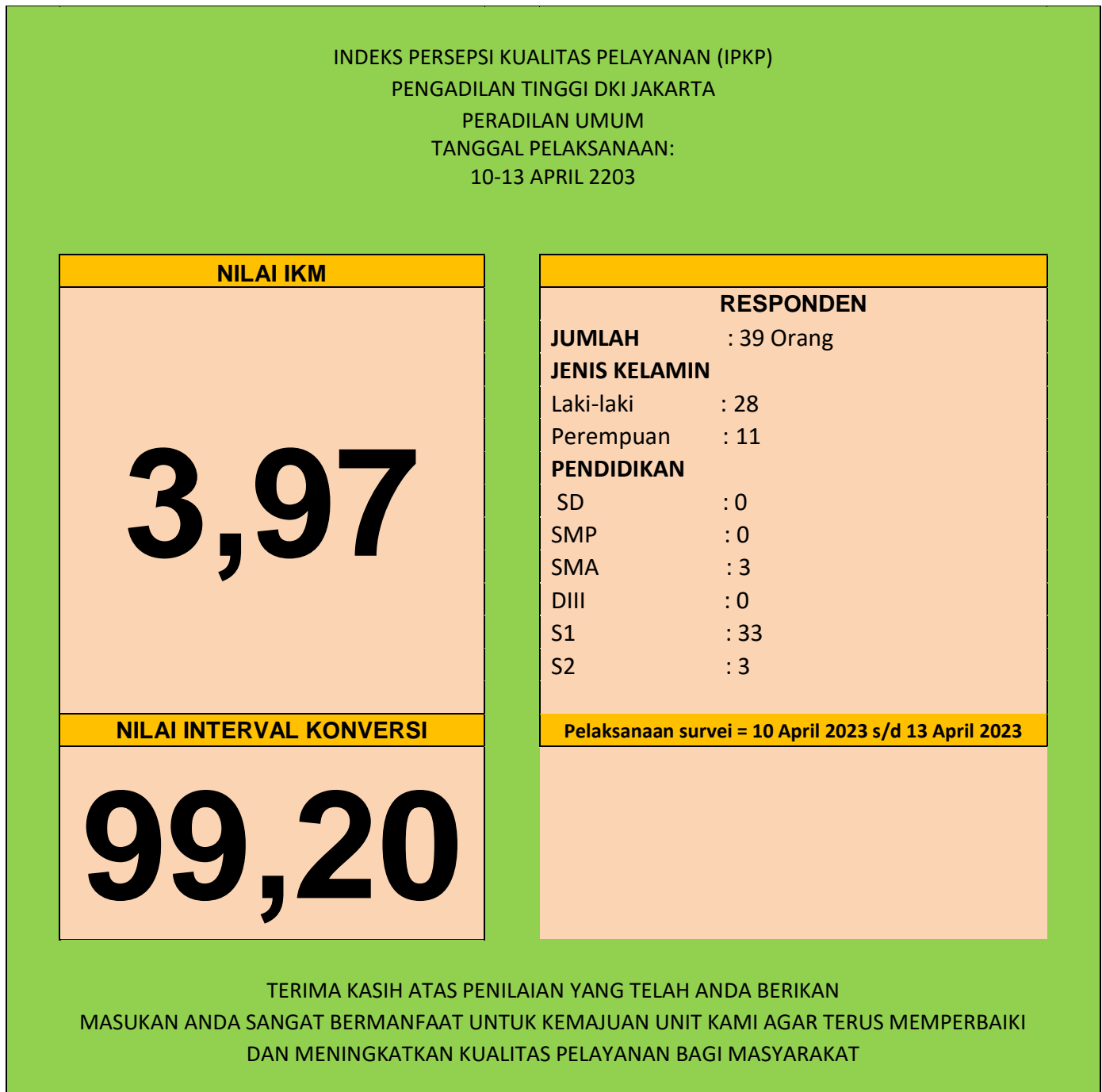
		39	155
Indeks			3,974

A.9. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada survei ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pertahankan kualitas pelayanan yang baik ini
2. Secara keseluruhan sangat baik dan sangat membantu
3. Meningkatkan kecepatan dalam mengurus surat surat
4. Lebih meningkatkan fasilitas dipengadilan tinggi dki jakarta
5. Semoga tetap profesional di dalam tugas masing masing sesuai profesi
6. Semua pelayanan sudah baik mungkin bisa ditingkatkan lagi trimakasih
7. Lebih cepat lebih baik

A.10. Tabel Mutu Pelayanan



B. Tindak Lanjut 3 (tiga) Unsur Terendah Hasil Survei

Pelaksanaan hasil survei yang dilakukan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**. Semua unsur penilaian telah diapresiasi

secara baik oleh masyarakat, berdasarkan urutan besarnya Survei persepsi kualitas pelayanan, didapatkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah, yaitu:

1. Prosedur pelayanan;
2. Petugas Pelaksana;
3. Sarana dan Prasarana.

Dalam menindaklanjuti 3 (tiga) unsur terendah tersebut, Pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah melakukan publikasi terkait prosedur pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui prosedur pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta baik dalam media *website* maupun pada area Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Petugas Pelaksana

Dalam Menindak Lanjuti terkait temuan ini Pengadilan Tinggi akan terus memberikan pengarahan kepada petugas baik keamanan, petugas PTSP, dan Petugas Kebersihan agar lebih meningkatkan pelayanan kepada seluruh pengunjung yang datang pengarahan tersebut akan dilaksanakan disetiap bri fieng pagi yang selama ini sudah dilaksanakan.

3. Sarana dan Prasarana Pendukung Sistem Pelayanan Online

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah menerapkan beragam inovasi untuk peningkatan akses layanan secara online, seperti adanya SI-VIRA (Sistem Informasi Virtual Assitant), SI-MANTAN (Sistem Informasi Masyarakat Kelompok Rentan, e-SIPPA (Elektronik Permohonan Penyumpahan Advokat), dan e-Perset (Sistem Informasi Permohonan Riset secara Elektronik).

BAB IV

DATA SURVEI

A. Hasil Survei Dari Aplikasi SISUPER

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta yang dilaksanakan pada tanggal 10 April 2023 sampai dengan 13 April 2023 berhasil meraih kategori “SANGAT BAIK” dengan nilai indeks sebesar 3,97 berdasarkan nilai indeks persepsi kualitas pelayanan yang diperoleh dari perhitungan dan analisis data survei serta perhitungan yang didapatkan dari aplikasi SISUPER.



Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

13 April 2023
Ketua Pengadilan Tinggi

B. Publikasi Hasil Survei

Publikasi informasi terkait hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada tanggal 10 April 2023 sampai dengan 13 April 2023 oleh Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dilakukan melalui pemasangan poster pada ruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan infografis pada website <https://pt-jakarta.go.id>

C. Data Responden

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada tanggal 10 April 2023 sampai dengan 13 April 2023 diikuti oleh 39 responden yang seluruhnya merupakan pengguna layanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta. Adapun data dari para responden SPKP adalah sebagai berikut:

DATA RESPONDEN
SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
TANGGAL PELAKSANAAN: 10 – 13 APRIL 2023

No	Nama/Kode Responden	Pelayanan	Waktu Rekam	Nomor Handphone
1	Muhammad Rio	Layanan Pidana	Kamis, 13 April 2023 13:32:36 WIB	089504941901
2	Lovina	Layanan Hukum / Informasi	Kamis, 13 April 2023 13:12:47 WIB	081266802024
3	Rara	Layanan Perdata	Kamis, 13 April 2023 13:08:57 WIB	895341300212
4	RS	Layanan Perdata	Kamis, 13 April 2023 12:00:39 WIB	081280007533
5	Erni	Layanan Administrasi Umum	Kamis, 13 April 2023 11:41:04 WIB	0811931946
6	Adhitya Yusra	Layanan Perdata	Kamis, 13 April 2023 10:47:33 WIB	087842147260
7	Ibnu Prabowo	Layanan Tipikor	Kamis, 13 April 2023 10:42:56 WIB	081214485344
8	Christia Tarihoran	Layanan Hukum / Informasi	Kamis, 13 April 2023 10:37:12 WIB	082183548202
9	Ida	Layanan Inzage	Kamis, 13 April 2023 10:34:07 WIB	085216582684
10	Nalowenda	Layanan Perdata	Kamis, 13 April 2023 10:16:42 WIB	081387372098
11	Khaerawati	Layanan Perdata	Kamis, 13 April 2023 10:08:21 WIB	082128361446
12	Rihardhina	Layanan Hukum / Informasi	Kamis, 13 April 2023 09:41:32 WIB	081322751993
13	TAZKIA	Layanan Perdata	Kamis, 13 April 2023 08:17:04 WIB	083846247188
14	Maria	Layanan e-Court	Kamis, 13 April 2023 07:57:20 WIB	082248673644

No	Nama/Kode Responden	Pelayanan	Waktu Rekam	Nomor Handphone
15	Rojali	Layanan Pidana	Rabu, 12 April 2023 14:49:17 WIB	0896125478666
16	Serlly Waileruny	Layanan Administrasi Umum	Rabu, 12 April 2023 13:54:37 WIB	082238362024
17	Melisa Soediono	Layanan Tipikor	Rabu, 12 April 2023 13:40:46 WIB	823136222224
18	Alwi Hafizh	Layanan Perdata	Rabu, 12 April 2023 10:29:31 WIB	082268809994
19	Ryano Rahadian	Layanan Perdata	Rabu, 12 April 2023 10:28:49 WIB	0817435118
20	Maranaek Siregar, SH	Layanan e-Court	Selasa, 11 April 2023 14:10:19 WIB	081908028686
21	Rio T Simanjuntak, S.H	Layanan e-Court	Selasa, 11 April 2023 13:57:38 WIB	081806005555
22	Benny T Trisepta, S.H	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 11 April 2023 13:23:58 WIB	081384898097
23	Dedy Suryawan	Layanan Perdata	Selasa, 11 April 2023 12:35:46 WIB	081318184849
24	Jimmy	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 11 April 2023 11:06:41 WIB	081908199200
25	Amal	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 11 April 2023 09:49:14 WIB	082139709375
26	Adzikia Aulia Rahmi	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 11 April 2023 09:41:08 WIB	081277802197
27	Fikri	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 11 April 2023 09:36:48 WIB	081386305646
28	Mardianto	Layanan Perdata	Selasa, 11 April 2023 09:32:32 WIB	085782296321
29	Ahmad Rais Setiawan	Layanan Pidana	Selasa, 11 April 2023 09:27:54 WIB	08114630416
30	Yasher Panjaitan	Layanan e-Court	Selasa, 11 April 2023 09:25:15 WIB	081808958596

No	Nama/Kode Responden	Pelayanan	Waktu Rekam	Nomor Handphone
31	Torus Hasudnga	Layanan Tipikor	Selasa, 11 April 2023 09:21:03 WIB	081314137308
32	Trixie	Layanan Perdata	Selasa, 11 April 2023 09:08:39 WIB	081808845776
33	Feri Afzudi	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 11 April 2023 09:00:37 WIB	081222252647
34	Budiman Barimbing	Layanan Perdata	Selasa, 11 April 2023 08:26:53 WIB	081314875645
35	Gilang	Layanan Perdata	Selasa, 11 April 2023 08:22:14 WIB	081229491096
36	Muhammad Eko	Layanan Perdata	Senin, 10 April 2023 13:21:54 WIB	082299456651
37	Tampubolon	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 10 April 2023 13:17:39 WIB	081287858584
38	Andreas	Layanan Perdata	Senin, 10 April 2023 13:13:57 WIB	082210836994
39	Alfan Zaqiyanto	Layanan Perdata	Senin, 10 April 2023 13:10:32 WIB	081259036656

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta sebesar **99.20** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Media Informasi Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Informasi Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Prosedur/ alur pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK
5. Tarif/ biaya pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK
6. Sarana prasarana pendukung sistem pelayanan online di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK
7. Petugas pelaksana di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK
8. Kemudahan akses layanan konsultasi dan pengaduan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup, **prosedur pelayanan, Petugas Pelaksana dan Sarana dan Prasarana pendukung sistem pelayanan online**. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang

lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik meskipun demikian harus terus ditingkatkan agar tidak masuk ke dalam 3 kategori terendah.

LAMPIRAN

MENU PENGISIAN DATA RESPONDEN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA APLIKASI SISUPER

Survey Zona Integritas | Survey Persepsi Kualitas Pelayanan

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu BERDASARKAN SE MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.

1 **Data Responden**
Nama serta detail responden

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner SPKP

4 Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda

Data Responden SPKP

Nama

Umur / Jenis Kelamin * tahun

Minimal 18 Tahun

Nomor HP *
Contoh : 8121112222

Domisili *

Pendidikan *

Pekerjaan *

MENU PENGISIAN LAYANAN
YANG DIBUTUHKAN
UNTUK RESPONDEN SURVEI
PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN PADA APLIKASI
SISUPER

✓ Data Responden
Nama serta detail responden

2 Layanan
Layanan

✓ Form Kuesioner
isian form kuesioner SPKP

1 Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan * Layanan Pidana

Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? * Sudah

Kembali

Selanjutnya



MENU SARAN DAN MASUKAN UNTUK RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Zona Integritas | Survey Persepsi Kualitas Pelayanan

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu BERDASARKAN SE MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.

✓ Data Responden
Nama serta detail responden

✓ Layanan
Layanan


✓ Form Kuesioner
Isian form kuesioner SPKP

4 Kesan & pesan
mabout isi kesan dan pesan Anda

Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami disini...

Terima kasih karena telah mengisi form survey persepsi kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Jakarta.
Klik Kotak dibawah 'Saya bukan robot' sebagai verifikasi Anda sebagai manusia biasa bukan sebagai bot kemudian klik tombol SIMPAN DATA dibawah untuk menyimpan data survey Anda.

Saya bukan robot

 reCAPTCHA
Prinsip Privasi

Simpan Data

Kembali **Sebelumnya**