



LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)


2026


PEKAN SURVEI ZI

PERIODE TANGGAL 4 S/D 24 APRIL 2026

PENGADILAN NEGERI BANGIL

Jl. Dr. Soetomo No. 25, Dermo, Bangil

 0343-741012

 pn-bangil.go.id

LAPORAN

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN (SPKP)
PERIODE TANGGAL 4 S/D 24 APRIL 2026
DI PENGADILAN NEGERI BANGIL
KELAS IA**

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



**PENGADILAN NEGERI BANGIL KELAS IA
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PERIODE TANGGAL 4 S/D 24 APRIL 2026
DI PENGADILAN NEGERI BANGIL KELAS IA

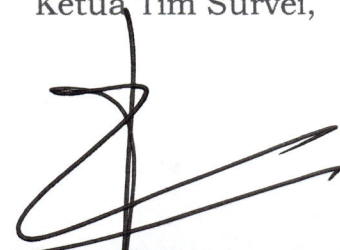
Disahkan di Bangil, 24 April 2026

Management Reprtentative,



Dr. SALOMO GINTING, S.H., M.H.
NIP. 19810310 200212 1 002

Ketua Tim Survei,



TARZANTO, S.H.
NIP. 19691012 199303 1 002

Ketua Pengadilan Negeri Bangil



WAHYU ISWARI, S.H., M.Kn.
NIP. 19731007 199903 2 001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. 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 Bangil Kelas IA mengadakan survey ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan biasa dijelaskan / diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan / diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA, yang diambil dengan kuesioner secara elektronik yaitu menggunakan aplikasi SISUPER.

Pelaksanaan survey dan laporan survey ini, masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan 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 Bangil Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Bangil, 24 April 2026

TIM SURVEI

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
1. Maksud.....	2
2. Tujuan	2
3. Dasar Hukum.....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	4
D. Tahapan Pelaksanaan.....	4
E. Kuesioner Survei	4
BAB II.....	7
METODOLOGI SURVEI	7
A. Kriteria Responden	7
B. Metode Pencacahan	7
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	7
1. Analisis Deskriptif dan Grafik	7
2. Pengolahan Data	7
BAB III.....	9
PENGOLAHAN SURVEI	9
A. ANALISIS HASIL SURVEI	9
1. Profil Responden.....	9
2. Hasil Survei.....	11
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI	17
1. Informasi Pelayanan	17
2. Persyaratan Pelayanan.....	17
3. Prosedur /Alur Pelayanan.....	18
BAB IV.....	19
DATA SURVEI.....	19
A. DATA RESPONDEN.....	19
B. DATA LAYANAN RESPONDEN	23
C. DATA DUKUNG	23

DAFTAR TABEL

Table 1 Kategori Mutu Pelayanan	8
Table 2 Responden Menurut Karakteristik Umur	9
Table 3 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	9
Table 4 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	10
Table 5 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama ..	10
Table 6 Rata-rata Skor Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survey Persepsi Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Negeri Bangil	11
Table 7 Data Responden	23
Table 8 Data Layanan Responden	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Informasi Pelayanan	12
Gambar 2 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan	13
Gambar 3 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Prosedur /Alur Pelayanan	13
Gambar 4 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Jangka Waktu Penyelesaian	14
Gambar 5 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Tarif Biaya Pelayanan	15
Gambar 6 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	15
Gambar 7 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Petugas atau Sistem Pelayanan	16
Gambar 8 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Petugas atau Sistem Pelayanan	16
Gambar 9 Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik SISUPER Pengadilan Negeri Bangil	23
Gambar 10 Hasil Publikasi ZI Indeks SPKP pada Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Bangil	24
Gambar 11 Hasil Publikasi ZI Indeks SPKP pada Website Pengadilan Negeri Bangil	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di tingkat unit/satuan kerja bertujuan untuk menemukan model praktikterbaik (best practices) dari unit/satuan kerja yang berhasil mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja lain. Oleh sebab itu, fokus pembangunan ZI tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya 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 Kualitas Pelayanan (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Disamping itu, melihat dinamika dan perkembangan pembangunan ZI pada instansi pemerintah, maka perlu dilakukan pengaturan ulang terkait pembatasan kuota dan penyelenggaraan survei. Sejalan dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021), SPAK dan SPKP dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja Instansi Pemerintah. Selama ini kedua survei tersebut tidak hanya diselenggarakan oleh instansi pemerintah/unit/satuan kerja yang sedang melakukan pembangunan ZI, namun juga dilakukan oleh Tim Penilai Nasional (TPN) sebagai rangkaian proses evaluasi ZI. Proses yang berulang tersebut dipandang kurang efisien dan efektif sehingga perlu dilakukan simplifikasi pelaksanaan survei

yang dilakukan secara mandiri oleh unit/satuan kerja yang sedang melakukan pembangunan ZI atau unit lain yang ditunjuk oleh instansi pemerintah.

Dapat disampaikan, bahwa proses pelaksanaan pengusulan dan evaluasi ZI pada tahun 2026 dilakukan dengan menetapkan pembatasan (kuota) usulan bagi instansi pemerintah yang telah memiliki lebih dari 30% (tiga puluh persen) unit/satuan kerja dari populasi telah berpredikat menuju WBK/WBBM. Namun demikian, mengingat pembatasan tersebut sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan arah kebijakan ZI, maka pengusulan dan evaluasi ZI pada tahun 2026 tidak lagi menerapkan pembatasan (kuota) bagi Instansi Pemerintah.

Pengaturan yang saat ini sedang berlaku dipandang kurang sesuai dengan kebutuhan mendesak pelaksanaan di lapangan yang harus segera diberikan kepastian dan kejelasan demi kelancaran dan memenuhi kebutuhan proses pelaksanaan pengusulan dan evaluasi ZI tahun 2026.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam mengusulkan unit/satuan kerja Menuju WBK/WBBM, melaksanakan survei secara mandiri, baik Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPAK) maupun Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dan evaluasi ZI Menuju WBK secara mandiri.

2. Tujuan

- a. Memberikan kepastian dan kejelasan mengenai pengusulan unit/satuan kerja pada evaluasi Zona Integritas tahun 2026.

- b. Memastikan ketersediaan data hasil SPAK dan SPKP dari setiap unit/satuan kerja yang melaksanakan pembangunan Z1 secara berkelanjutan.
- c. Mendorong agar setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi Z1 melalui mekanisme dan standar yang sama dengan kualitas hasil evaluasi yang dilakukan oleh TPN.

3. Dasar Hukum

- a. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
- b. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
- c. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Instansi Pemerintah.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran Survey di Pengadilan Negeri Bangil ini dilaksanakan setiap Tahun.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survey di Pengadilan Negeri Bangil, antara lain:

1. Isian data terhadap 8 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
2. Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan
3. Pengujian kualitas dan validitas data.
4. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

E. Kuesioner Survei

Kuesioner survei Persepsi Kualitas Pelayanan meliputi aspek Informasi Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur/Alur Proses Pelayanan, Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan, Tarif/Biaya Pelayanan, Sarana Prasarana, Perilaku Pelaksana dan Pengaduan. Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) meliputi :

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

Info: Pernyataan 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. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unitlayanan ini.

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

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Info: Pernyataan 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 yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.

Info: Pernyataan 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 yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Info: Pernyataan 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 pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan

online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.

Info: Pernyataan 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 ramah {senyum, salam, sapa, sopan, dan santun}.

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

Info: Pernyataan 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.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden dipilih secara acak sejak tanggal 6 April sampai dengan 24 April 2026 dalam cakupan masing-masing unit pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bangil, antara lain: pencari keadilan, Polisi, Jaksa dan Advokat.

B. Metode Pencacahan

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban terbuka dalam bentuk kuesioner elektronik (e-survey) yang dapat diakses melalui <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>. Setelah responden mengisi survey, rekapitulasi jumlah responden yang telah mengisi survey akan ditampilkan pada akun aplikasi tersebut, sehingga tim survey dapat memantau jumlah pengguna layanan yang sudah mengisi survey.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis untuk menentukan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan Analisis Deskriptif dan Grafik. Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam rangka memperoleh nilai, dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki

penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$\text{Indeks} = \left[\frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \right] \times 25$$

Data diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Adapun penskorannya menggunakan skala likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia dengan skor 1 sampai dengan 4. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu: 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1; 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2; 3) baik, diberi nilai 3; 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil ditentukan sebagai berikut:

No.	Mutu Pelayanan	Nomor Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A. (sangat baik)	88,31 - 100	3,5324 - 4,00
2	B. (baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
3	C. (kurang baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
4	D. (tidak baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Table 1 Kategori Mutu Pelayanan

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. ANALISIS HASIL SURVEI

1. Profil Responden

a. Usia Responden

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	8	17%
2	29-39	19	41%
3	40-49	12	26%
4	50-59	4	9%
5	60-69	2	4%
6	Tidak Mencantumkan Usia	1	2%
Jumlah		46	100%

Table 2 Responden Menurut Karakteristik Umur

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 – 39 Tahun (41%).

b. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	31	67%
2	Perempuan	15	33%
Jumlah		46	0

Table 3 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki - laki sebanyak 31 (67 %).

c. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0 %
2	Sekolah Dasar	0	0 %
3	SMP	2	4 %
4	SMU	12	26 %
5	Diploma	0	0 %
6	Sarjana	22	48 %
7	Pasca Sarjana	10	22 %
	Jumlah	46	100%

Table 4 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana dengan jumlah sebanyak 22 orang (48%).

d. Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	5	11 %
2	TNI	1	2 %
3	POLRI	0	0 %
4	Swasta	10	22 %
5	Wirausaha	0	0 %
6	Tenaga Kontrak	1	2 %
7	Lainnya	29	63 %
	Jumlah	46	100 %

Table 5 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada

penelitian ini berpekerjaan Lainnya sebanyak 29 orang (63 %).

2. Hasil Survei

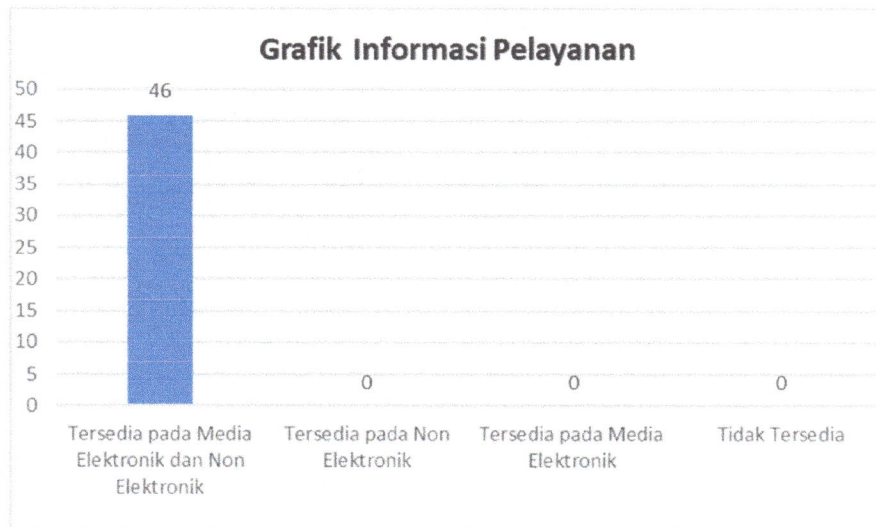
Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 46 responden. Berdasarkan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA sebesar 4,00 berada pada kategori "SANGAT BAIK" interval 3,26 s/d 4,00 adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA yang telah ditetapkan sebesar 100% dengan demikian hasil tersebut sudah mencapai sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA. Hasil SPKP tersebut di atas, terdiri dari delapan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis kedelapan ruang lingkup tersebut.

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1	Informasi Pelayanan	4,00	Sangat Baik
2	Persyaratan Pelayanan	4,00	Sangat Baik
3	Prosedur /Alur Pelayanan	4,00	Sangat Baik
4	Jangka Waktu Penyelesaian	4,00	Sangat Baik
5	Tarif Biaya Pelayanan	4,00	Sangat Baik
6	Sarana dan Prasarana	4,00	Sangat Baik
7	Petugas/Sistem Pelayanan	4,00	Sangat Baik
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	4,00	Sangat Baik

Table 6 Rata-rata Skor Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survey Persepsi Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Negeri Bangil

a. Informasi Pelayanan

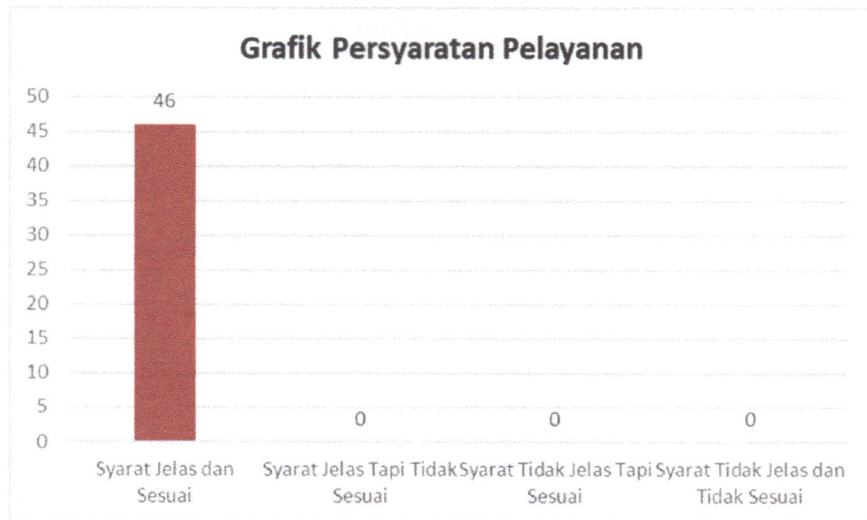
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Adapun hasil jawaban kuesioner pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Informasi Pelayanan disajikan pada grafik di bawah ini:



Gambar 1 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Informasi Pelayanan

b. Persyaratan Pelayanan

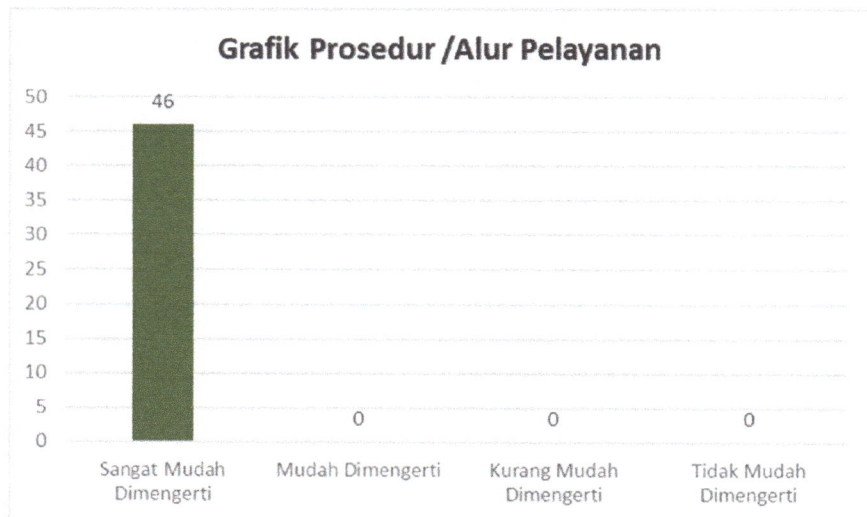
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Adapun hasil jawaban kuesioner pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Persyaratan Pelayanan disajikan pada grafik di bawah ini:



Gambar 2 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan

c. Prosedur /Alur Pelayanan

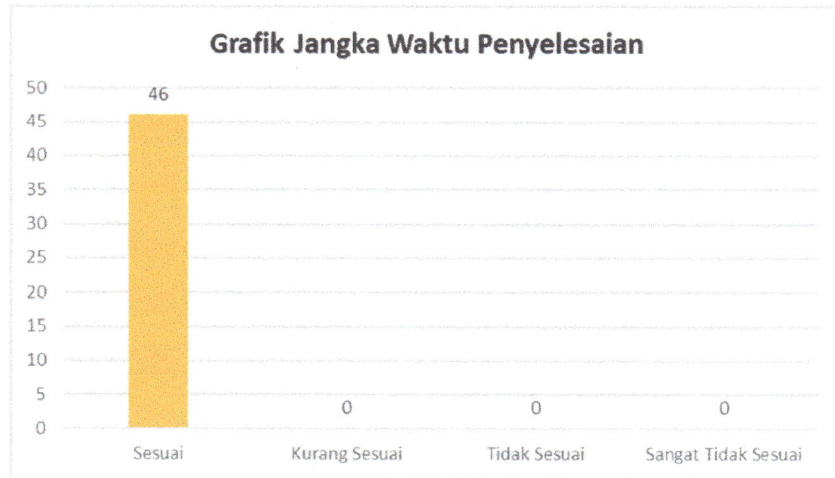
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Adapun hasil jawaban kuesioner pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Prosedur /Alur Pelayanan disajikan pada grafik di bawah ini :



Gambar 3 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Prosedur /Alur Pelayanan

d. Jangka Waktu Penyelesaian

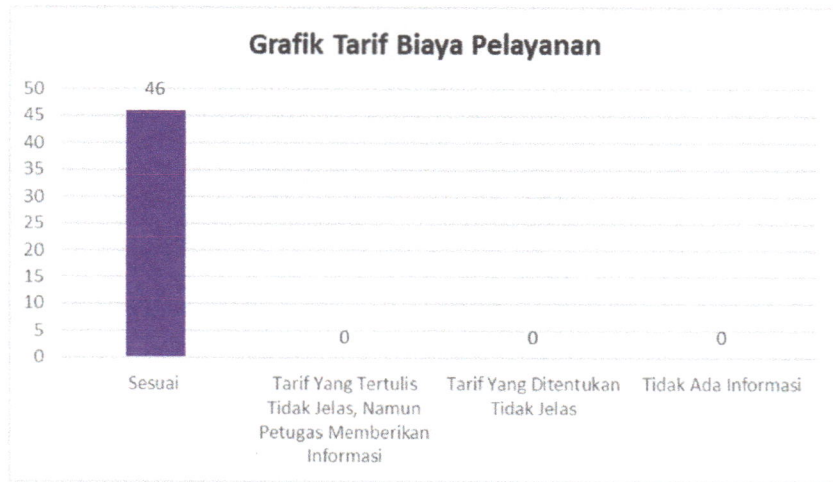
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Adapun hasil jawaban kuesioner pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Jangka Waktu Penyelesaian disajikan pada grafik di bawah ini :



Gambar 4 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Jangka Waktu Penyelesaian

e. Tarif Biaya Pelayanan

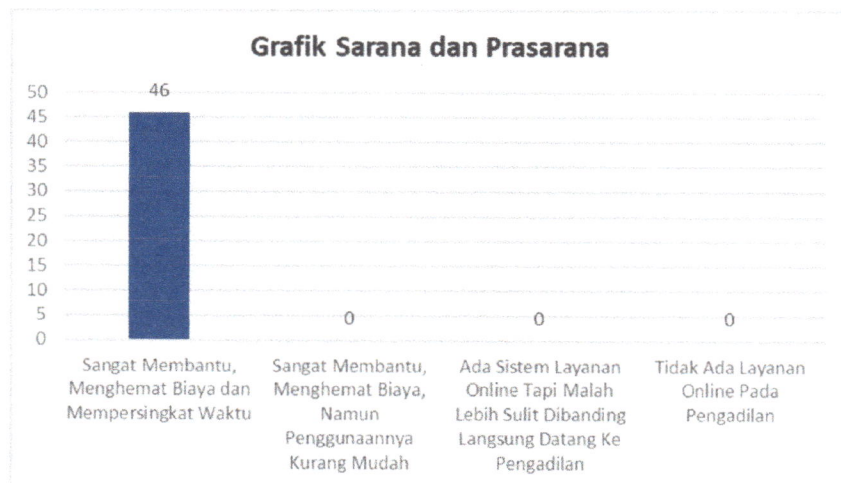
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Adapun hasil jawaban kuesioner pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Tarif Biaya Pelayanan disajikan pada grafik di bawah ini:



Gambar 5 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Tarif Biaya Pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Adapun hasil jawaban kuesioner pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan disajikan pada grafik di bawah ini:

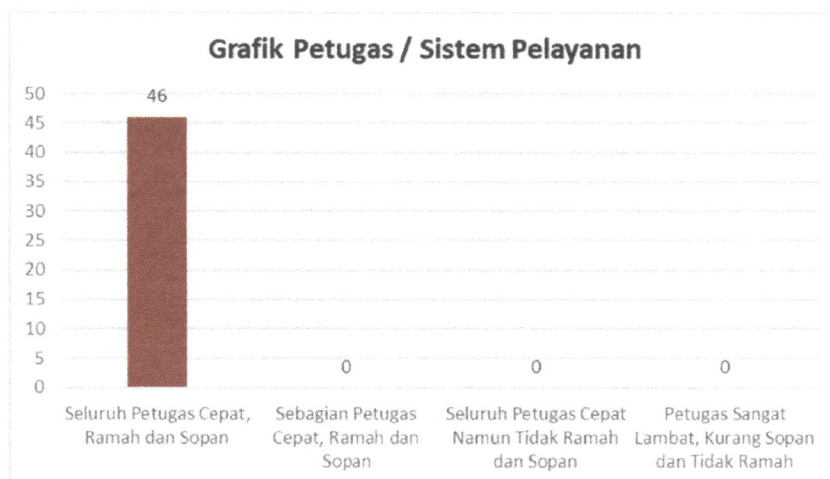


Gambar 6 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

g. Petugas/Sistem Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Adapun hasil

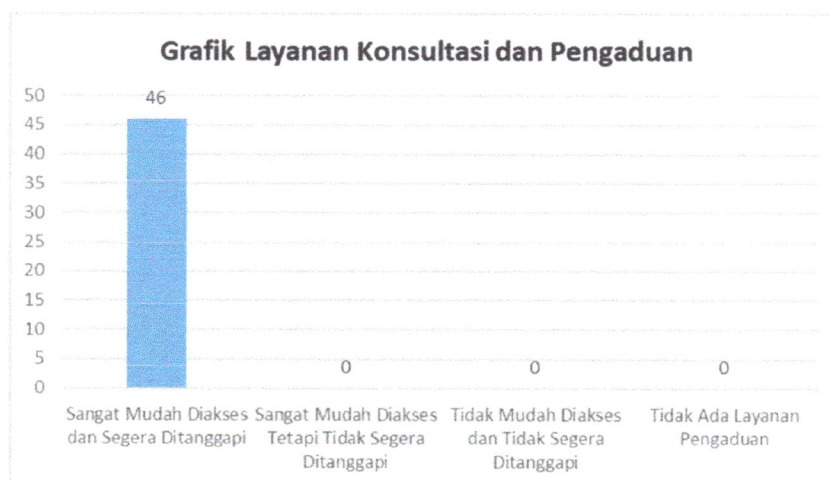
jawaban kuesioner pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Petugas atau Sistem Pelayanan disajikan pada grafik di bawah ini:



Gambar 7 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Petugas atau Sistem Pelayanan

h. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Adapun hasil jawaban kuesioner pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Layanan Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan disajikan pada grafik di bawah ini:



Gambar 8 Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA Ruang Lingkup Petugas atau Sistem Pelayanan

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil survei dan kesimpulan yang telah disampaikan, ada 3 fokus perbaikan atau tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan

Kemudahan prosedur pelayanan pada pengadilan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pemberian Informasi Pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh skor rata-rata sebesar 4,00 yang berada pada katagori “Sangat Baik” namun masuk dalam katagori unsur terendah pertama. Beberapa rekomendasi untuk meningkatkan pelaksana pelayanan adalah : Sosialisasi persyaratan dari layanan yang diberikan seperti pemberian brosur, pamphlet, dan menguploadnya di website.

2. Persyaratan Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada kategori “Sangat Baik” namun masuk dalam kategori penilaian unsur terendah kedua. Pengadilan Negeri Bangil telah berupaya menyediakan dan meningkatkan persyaratan pelayanan untuk menunjang kemudahan pencari keadilan dalam mendapatkan informasi persyaratan pelayanan seperti adanya Whatsapp otomatis / Cak Bangil dan e-brosur yang terdapat pada website Pengadilan Negeri Bangil begitu juga pada ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah dilengkapi adanya brosur setiap meja pelayanan.

3. Prosedur / Alur Pelayanan

Kemudahan prosedur pelayanan pada pengadilan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Namun nilai pada unsur ini masih tergolong pada kategori penilaian unsur terendah ketiga. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada kategori “Sangat Baik”. Beberapa rekomendasi untuk meningkatkan Prosedur / Alur Pelayanan yaitu dengan cara diberlakukannya pelayanan sesuai dengan SOP dan telah adanya Standar Pelayanan pada Pengadilan Negeri Bangil.

BAB IV DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam
1	N R-098324-ZI-IPKP- 2163D6496B No. HP : 0882010410101	JAWA TIMUR	25 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2026
2	Jamilatul Firdaus R-098324-ZI-IPKP- 6EE075FFC8 No. HP : 81233400995	JAWA TIMUR	45 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2026
3	Faizal R-098324-ZI-IPKP- 019F5EC7EE No. HP : 8233465878	JAWA TIMUR	27 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
4	M.arif R-098324-ZI-IPKP- 65784F7FOA No. HP : 89684106611	JAWA TIMUR	18 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
5	Soekardi R-098324-ZI-IPKP- 0A43F64FB5 No. HP : 81334576663	JAWA TIMUR	71 Tahun Laki-laki	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
6	Lailatul Rif A R-098324-ZI-IPKP- 677D37C6D7 No. HP : 85792363876	JAWA TIMUR	40 Tahun Perempuan	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
7	Muhammad Sholehudin R-098324-ZI-IPKP- FE85D2E3E1 No. HP : 85859105007	JAWA TIMUR	42 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
8	Mochamad Zaenul Abidin R-098324-ZI-IPKP- A0A1D40ECF No. HP : 85807203022	JAWA TIMUR	42 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
9	M. Hilmi R-098324-ZI-IPKP- D60D8F6332 No. HP : 82142756890	JAWA TIMUR	39 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
10	Ria Kusuma R-098324-ZI-IPKP- CD5351889A No. HP : 82124226661	JAWA TIMUR	31 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 April 2026
11	Widyatmoko R-098324-ZI-IPKP- 665624A3C2 No. HP :	JAWA TIMUR	62 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	16 April 2026

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam
81252461612												
12 Imam Bukhori R-098324-ZIHPKP- B61543B8EC No. HP : 85707048008	JAWA TIMUR	51 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2026
13 Candra R-098324-ZIHPKP- 3434C9A689 No. HP : 8523163385	JAWA TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2026
14 Jamilatus R-098324-ZIHPKP- 45A600AE34 No. HP : 81233400995	JAWA TIMUR	45 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2026
15 M.Arief R-098324-ZIHPKP- C5E8B1EDA4 No. HP : 81217156013	JAWA TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2026
16 Wiwik R-098324-ZIHPKP- 9E56AB18B2 No. HP : 81252002301	JAWA TIMUR	40 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
17 Endiyanto R-098324-ZIHPKP- 67FC717487 No. HP : 87877126477	JAWA TIMUR	52 Tahun Laki-laki	SMUTNI	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
18 Edwan Abdi Wiratama R-098324-ZIHPKP- B35858105E No. HP : 82230302912	JAWA TIMUR	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
19 Kusrin R-098324-ZIHPKP- C0D4B7B572 No. HP : 81553191850	JAWA TIMUR	47 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
20 Reyga R-098324-ZIHPKP- 6FE132D20A No. HP : 82175556138	JAWA TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
21 Rian Febri Pamungkas R-098324-ZIHPKP- 8C46919885 No. HP : 82121006800	JAWA TIMUR	29 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
22 Gungde R-098324-ZIHPKP- BC90308E42 No. HP : 82351316801	JAWA TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam
23	Rudy Prasetyo R-098324-ZI-HPKP- A873C5DB7E No. HP : 1357582930	JAWA TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
24	Yasin R-098324-ZI-HPKP- CD3592F896 No. HP : 081331338726	JAWA TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
25	Fauzan R-098324-ZI-HPKP- F7959B8646 No. HP : 82242075127	JAWA TIMUR	28 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
26	Sudarmojo SUTIK RIYANTO, S, H R-098324-ZI-HPKP- C1870E305F No. HP : 082333081919	JAWA TIMUR	46 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
27	RACHMAN HANDOKO R-098324-ZI-HPKP- 1764844D5D No. HP : 81232100578	JAWA TIMUR	37 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
28	Mila R-098324-ZI-HPKP- 83D878ACDB No. HP : 85258715583	JAWA TIMUR	43 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
29	Eboh R-098324-ZI-HPKP- 25E1E2B311 No. HP : 85807103533	JAWA TIMUR	62 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2026
30	Nabilah R-098324-ZI-HPKP- 0F663D0CC3 No. HP : 85731236690	JAWA TIMUR	21 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2026
31	Rora Arista R-098324-ZI-HPKP- 4B5130AA3B No. HP : 82216729490	JAWA TIMUR	35 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2026
32	Ali Sodikin R-098324-ZI-HPKP- 1908686674 No. HP : 81332022302	JAWA TIMUR	45 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2026
33	Rozi R-098324-ZI-HPKP- B274B132AB No. HP : 85855742219	JAWA TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2026
34	Hidayat	JAWA	25 Tahun	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam
R-098324-ZI-HPKP-BA2A522E96 No. HP : 88996975438	TIMUR	Laki-laki										2026
35 Arif.sh R-098324-ZI-HPKP-4A0BDB8121 No. HP : 81252697237	JAWA TIMUR	50 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2026
36 Hanim R-098324-ZI-HPKP-302536E1F7 No. HP : 83833547116	JAWA TIMUR	40 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2026
37 Rofiatul R-098324-ZI-HPKP-EC398EE6C0 No. HP : 81227832090	JAWA TIMUR	35 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2026
38 Alfiyah R-098324-ZI-HPKP-1AF87D0760 No. HP : 85649928730	JAWA TIMUR	30 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 April 2026
39 Aman Al R-098324-ZI-HPKP-CF2A4BB27D No. HP : 8113736354	JAWA TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2026
40 Isya Marta R-098324-ZI-HPKP-0A258BF15A No. HP : 81233355845	JAWA TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2026
41 Irwansah R-098324-ZI-HPKP-69D892C7B7 No. HP : 82143373937	JAWA TIMUR	26 Tahun Laki-laki	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2026
42 Wahyuningtiyas R-098324-ZI-HPKP-7432622B86 No. HP : 882009120526	JAWA TIMUR	24 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2026
43 Ikhyak Ulumudin R-098324-ZI-HPKP-4EF639D1FB No. HP : 81333244885	JAWA TIMUR	36 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2026
44 Lely Agustine R-098324-ZI-HPKP-5B35D397BB No. HP : 8563593507	JAWA TIMUR	48 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2026
45 Achmad Rofik R-098324-ZI-HPKP-EAEE021AE5 No. HP :	JAWA TIMUR	51 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2026

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam
81234050788												
46 Khoiril Bariyah R-098324-ZI-IPKP- B2263FF20D No. HP : 85748735756	JAWA TIMUR	32 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2026

Table 7 Data Responden

B. DATA LAYANAN RESPONDEN

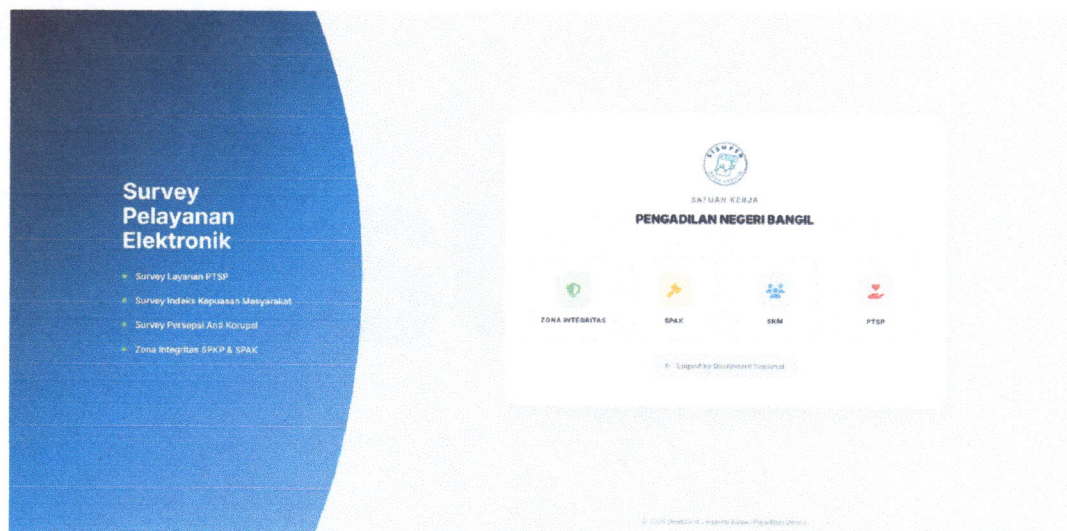
SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

SATKER: PENGADILAN NEGERI BANGIL | Pekan Survey 2026

No	Layanan Satker	Total Pemohon
1	Layanan Pidana	7 Org
2	Layanan Perdata	20 Org
3	Layanan Hukum / Informasi	15 Org
4	Layanan Administrasi Umum	3 Org
5	Layanan e-Court	1 Org

Table 8 Data Layanan Responden

C. DATA DUKUNG



Gambar 9 Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik SISUPER Pengadilan Negeri Bangil

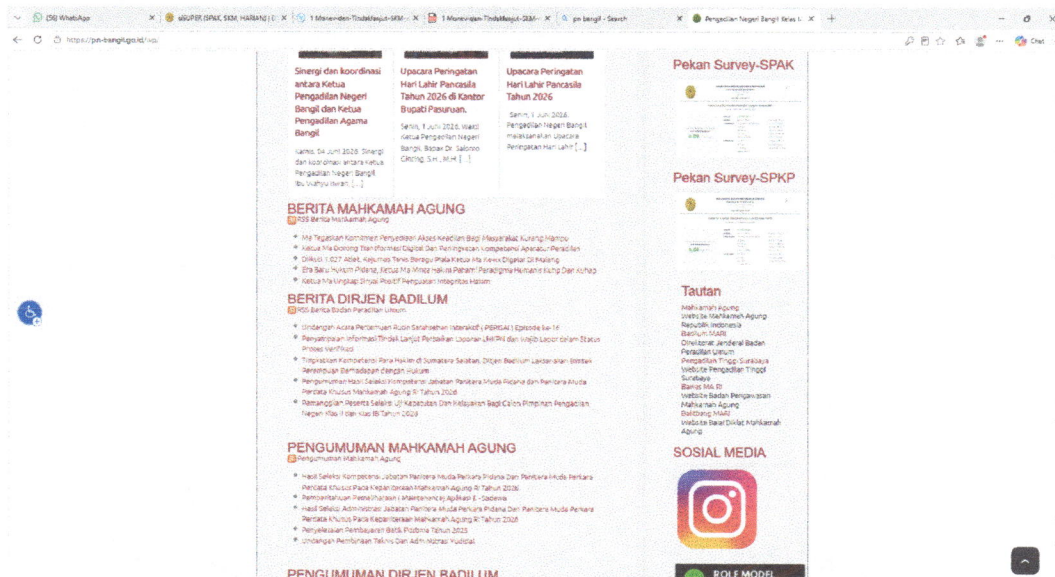


PUBLIKASI ZI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Periode: 6 April 2026 s/d 24 April 2026



Gambar 10 Hasil Publikasi ZI Indeks SPKP pada Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Bangil



Gambar 11 Hasil Publikasi ZI Indeks SPKP pada Website Pengadilan Negeri Bangil