

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

**DI PENGADILAN NEGERI BANGIL
KELAS IA**

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



**PENGADILAN NEGERI BANGIL KELAS IA
TRIWULAN II APRIL – JUNI 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

DI PENGADILAN NEGERI BANGIL KELAS IA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Bangil

Management Reprerentative,



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, 01 Juli 2026

TIM SURVEI

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II.....	4
METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survey.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran SKM.....	4
D. Teknik Analisi Data	6
BAB III.....	7
PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV.....	10
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN.....	10
A. Persyaratan.....	11
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	12
C. Waktu Penyelesaian.....	13
D. Biaya/tarif	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
F. Kompetensi Pelaksana.....	16
G. Perilaku Pelaksana.....	17
H. Sarana dan Prasarana	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19
J. Hasil Survey Kualitatif.....	20
BAB V.....	21

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Rekomendasi.....	22
RUJUKAN:	23
LAMPIRAN	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan	6
Tabel 2 Responden Menurut Karakteristik Umur	7
Tabel 3 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
Tabel 4 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
Tabel 5 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
Tabel 6 Rata-rata Skor dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA	10
Tabel 7 Ruang Lingkup Persyaratan	11
Tabel 8 Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur	12
Tabel 9 Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	13
Tabel 10 Ruang Biaya/Tarif	14
Tabel 11 Ruang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
Tabel 12 Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	16
Tabel 13 Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	17
Tabel 14 Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	18
Tabel 15 Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19
Tabel 16 Data Umum Responden	24
Tabel 17 Data Layanan	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ruang Lingkup Persyaratan	11
Gambar 2 Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur ..	12
Gambar 3 Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	13
Gambar 4 Ruang Lingkup Biaya/Tarif	14
Gambar 5 Ruang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
Gambar 6 Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	16
Gambar 7 Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	17
Gambar 8 Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	18
Gambar 9 Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19
Gambar 10 Capture Aplikasi SISUPER 32	
Gambar 11 Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II	32
Gambar 12 Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II pada Website	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik nonprofit 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 diluar 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 aparaturnya 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 survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survey kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Bangil melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur dan memberikan gambaran kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bangil. Adapun sasaran-sasaran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bangil.
4. Mendorong terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan secara objektif, transparan dan akuntabel di Pengadilan Negeri Bangil.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Bangil ini dilaksanakan pada Bulan April - Juni Tahun 2026.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Bangil, antara lain:

1. Instrumen berupa angket/kuesioner telah disiapkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang disajikan pada aplikasi SiSuper Versi 1.0 (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Metode survey yang digunakan yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
3. Survey dilakukan terhadap responden yang menerima layanan harian secara langsung melalui loket pelayanan PTSP.
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal
5. Dalam pelaksanaannya, tim survey akan mensosialisasikan cara pengisian survey melalui <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>. pada anjungan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) kepada masyarakat penerima layanan yang telah tersedia di ruang lobby Pengadilan Negeri Bangil.
6. Timsurvey dapat merekap hasil survey melalui <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>. dengan login terlebih dahulu.
7. Tim survey memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisa data.
8. Tim survey mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisa data.
9. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survey

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisa 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 Bangil, antara lain: pencari keadilan, Polisi, Jaksa dan Advokat. 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 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. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antar penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Kebersihan dan Kenyamanan

D. Teknik Analisa Data

Analisa data pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Bangil ini digunakan analisa statistik deskriptif.

Kesembilan lingkup tersebut diatas selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item pertanyaan, dengan empat option jawaban. 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 diAagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu: 1) tidak baik, diAeri nilai persepsi 1; 2) kurang baik, diAeri nilai persepsi 2; 3) baik, diAeri nilai 3; 4) sangat baik, diAeri nilai persepsi 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Nomor Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A. (sangat baik)	81,26 – 100	3,26 – 4,00
2	B. (baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3	C. (kurang baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4	D. (tidak baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2 Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 – 28	39	28%
2	29 – 39	55	40%
3	40 – 49	30	22%
4	50 – 59	9	7%
5	60 – 69	2	1%
6	Tidak mencantumkan usia	3	2%
7	Jumlah	138	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 – 39 Tahun sebanyak 55 responden (40%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	89	64%
2	Perempuan	49	36%
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0%
	Jumlah	138	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki - Laki sebanyak 89 responden (64%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	Sekolah Dasar	5	4%
3	SMP/SLTP	5	4%
4	SMA/SLTA	83	60%
5	Diploma 1	1	1%
6	Diploma 2	0	0%
7	Diploma 3	1	1%
8	Sarjana	38	28%
9	Magister S2	3	2%
10	Doktor S3	0	0%
11	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0%
	Jumlah	138	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA/SLTA dengan jumlah sebanyak 83 responden (60%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	7	5%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	3	2%
4	Wiraswasta	62	45%
5	Wirausaha	7	5%
6	Tenaga Kontrak	1	1%
7	Lainnya	58	42%
	Jumlah	138	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Wiraswasta sebanyak 62 responden (45%).

BAB IV
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 138 responden. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA sebesar 3,98 / 99,46 % berada pada kategori “SANGAT BAIK” pada 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 SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6 Rata-rata Skor dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1	Persyaratan	3,99	Sangat Sesuai
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,97	Sangat Mudah
3	Waktu Penyelesaian	3,97	Sangat Cepat
4	Biaya/Tarif	3,95	Sangat Setuju
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,97	Sangat Sesuai
6	Kompetensi Pelaksana	3,96	Sangat Kompeten
7	Perilaku Pelaksana	3,99	Sangat Sopan dan Ramah
8	Sarana dan Prasarana	3,98	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,98	Berfungsi dan dikelola dengan baik

A. Persyaratan

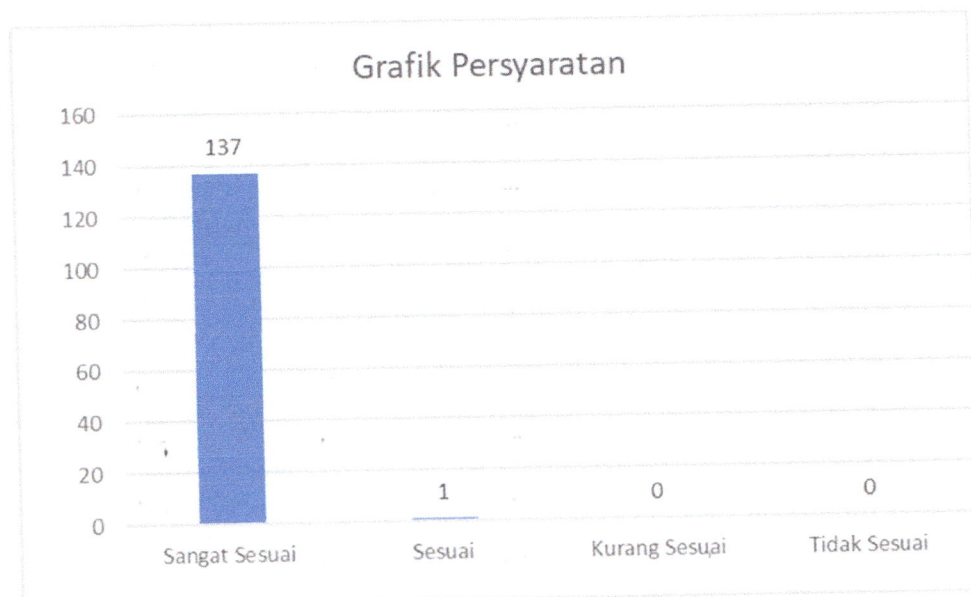
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "SANGAT SESUAI". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat mudah.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 7 Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	137	99
2	Sesuai	3	1	1
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			138	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik di bawah ini:



Gambar 1 Ruang Lingkup Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

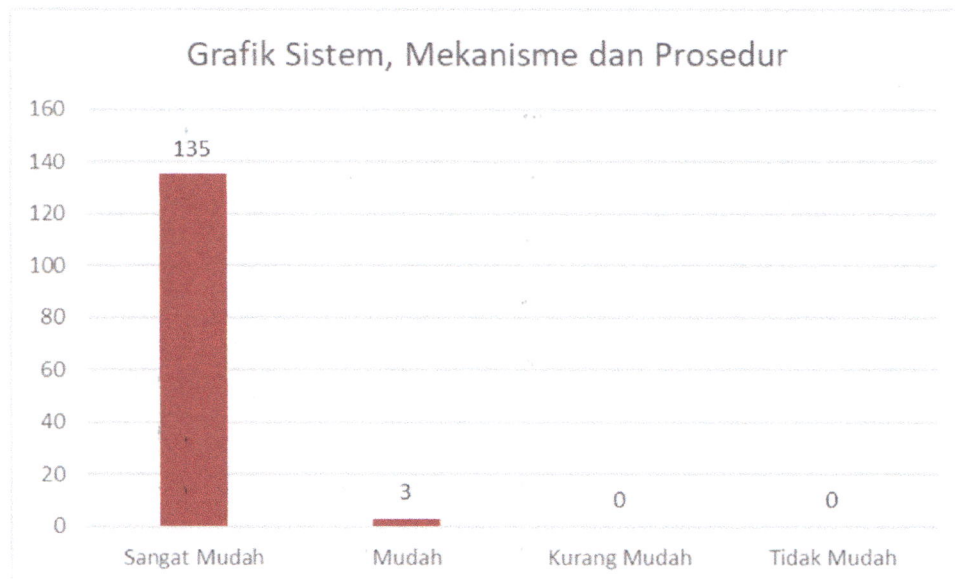
Prosedur adalah tata-cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori 'SANGAT MUDAH'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat mudah.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel di bawah ini

Tabel 8 Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	135	98
2	Mudah	3	3	2
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			138	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis Di bawah ini:



Gambar 2 Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

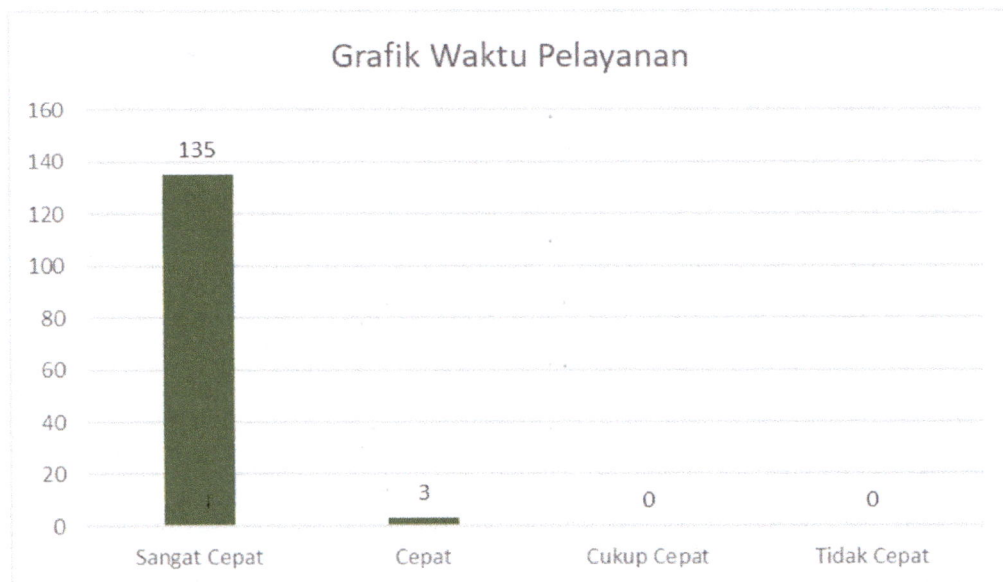
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori 'SANGAT CEPAT'. Dengan demikian kepuasan masyarakat penggunalayanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori sangat cepat.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9 Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	135	98
2	Cepat	3	3	2
3	Cukup Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			138	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik di bawah ini:



Gambar 3 Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

D. Biaya/tarif

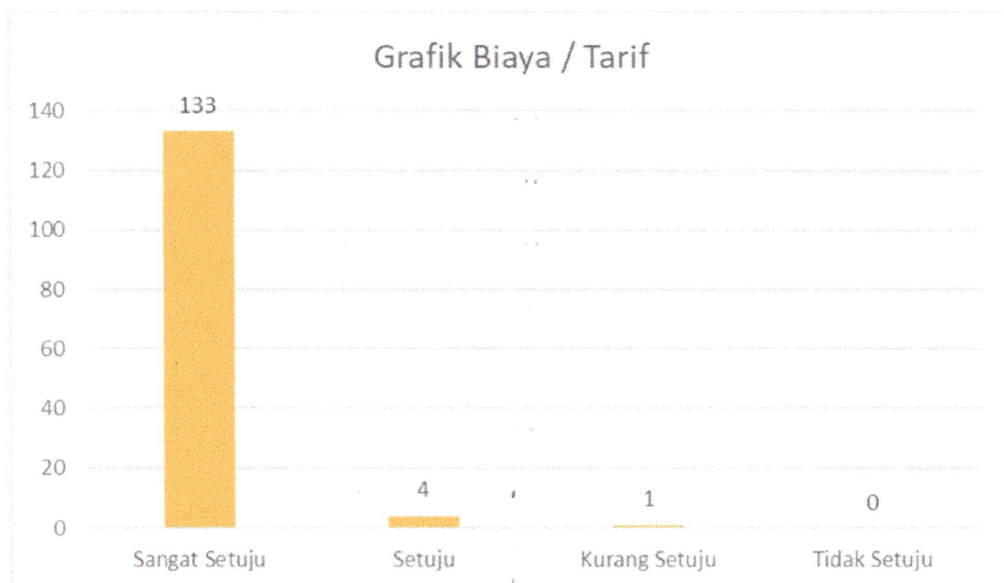
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori 'SANGAT SETUJU'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangatsetuju.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 10 Ruang Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Setuju	4	133	96
2	Setuju	3	4	3
3	Kurang Setuju	2	1	1
4	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			138	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik di bawah ini:



Gambar 4 Ruang Lingkup Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

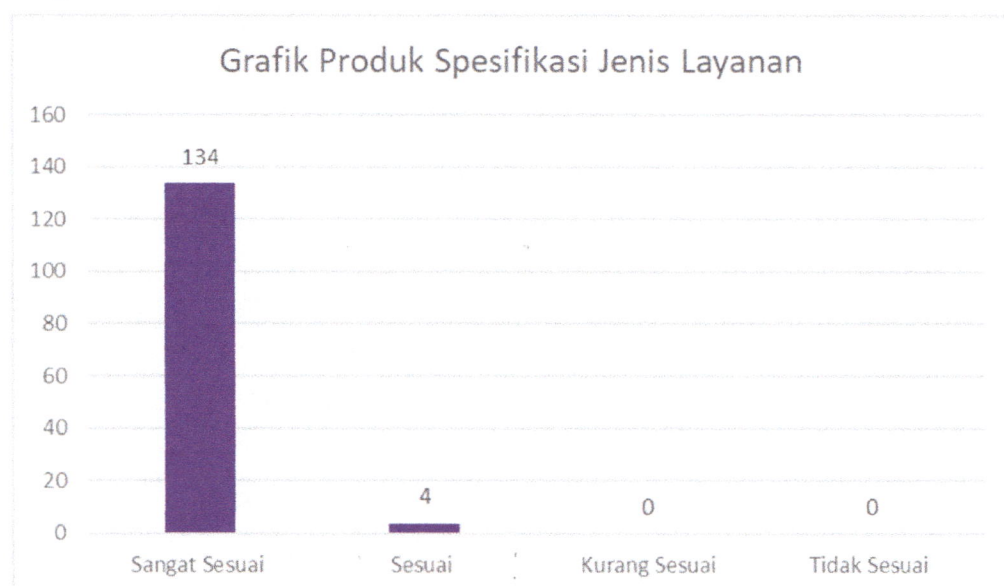
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori 'SANGAT SESUAI'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat sesuai.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 11 Ruang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	134	97
2	Sesuai	3	4	3
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			138	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik di bawah ini:



Gambar 5 Ruang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

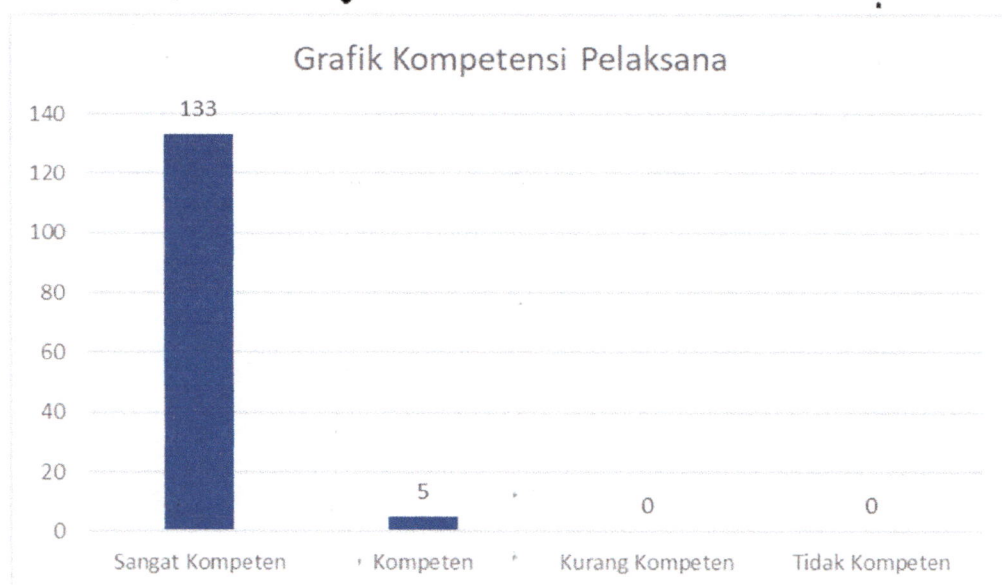
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "SANGAT KOMPETEN". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat kompeten.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 12 Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	151	100
2	Kompeten	3	0	0
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			138	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik di bawah ini:



Gambar 6 Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

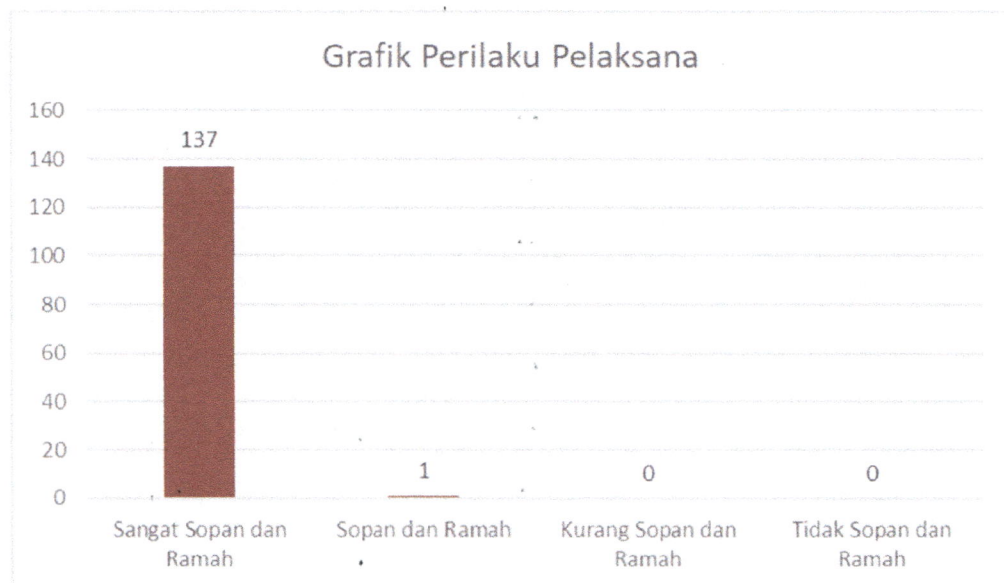
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "SANGAT SOPAN DAN RAMAH". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangatsopan dan ramah.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 13 Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	137	99
2	Sopan dan Ramah	3	1	1
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			138	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik di bawah ini:



Gambar 7 Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

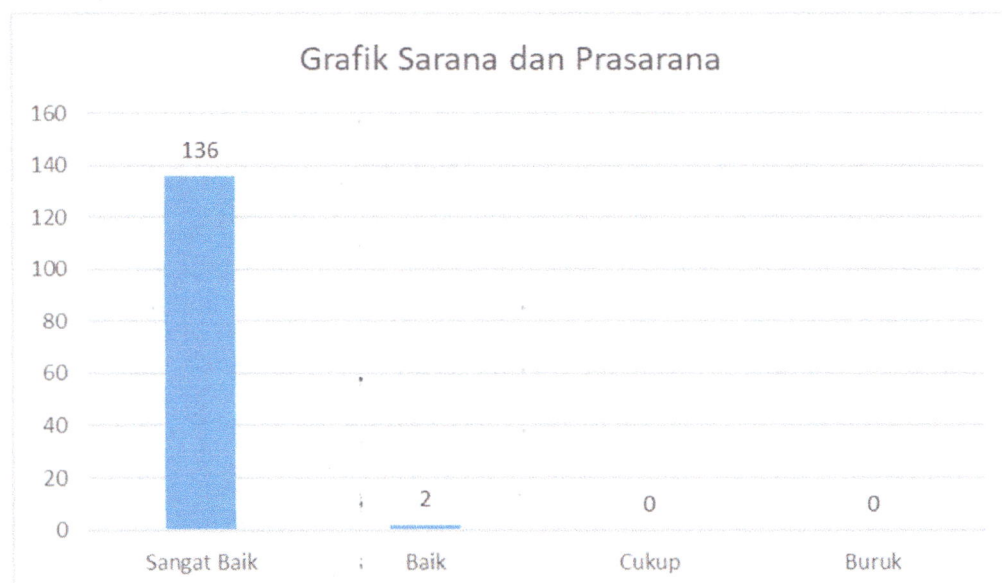
H. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori 'SANGAT BAIK'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14 Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	136	99
2	Baik	3	2	1
3	Cukup Baik	2	0	0
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			138	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik di bawah ini:



Gambar 8 Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

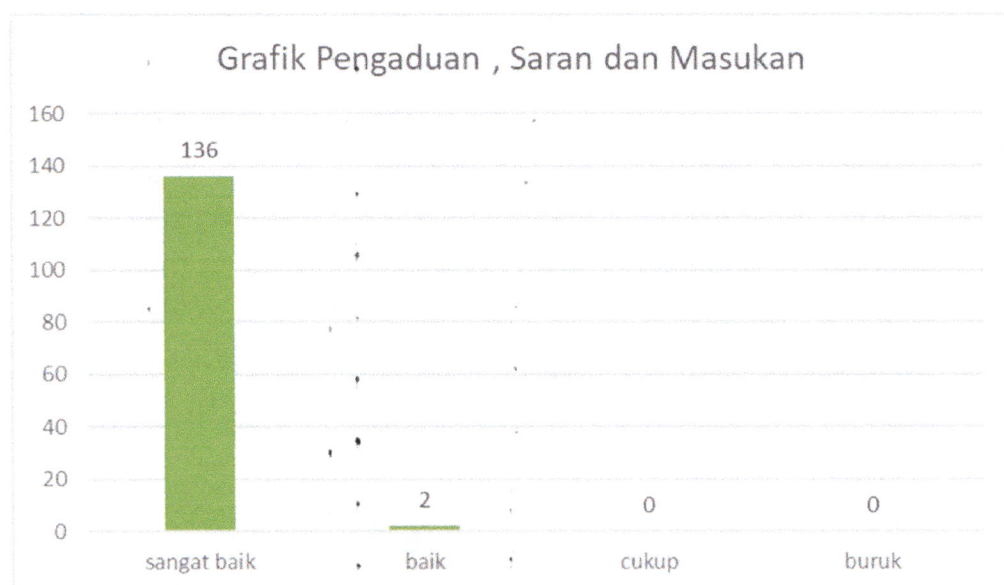
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “BERFUNGSI DAN DIKELOLA DENGAN BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori berfungsi dan dikelola dengan baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15 Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	136	99
2	Kurang Maksimal	3	2	1
3	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0
4	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			138	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik di bawah ini:



Gambar 9 Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survey kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan berjalan baik, mudah, cepat dan prima. Semoga kedepannya di pertahankan.
2. Pelayanannya sudah baik, cepat, dan sigap. Pegawainya juga sangat informatif.
3. Seluruh layanan di PN Bangil sangat cepat tanggap, hal ini membuat kita sangat puas karena menghemat waktu dan tenaga.
4. Pelayanan yang di berikan sudah maksimal dan berjalan baik.
5. Kami sangat puas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Bangil
6. Semoga dengan adanya survey yang akan menghasilkan data. Dapat menggambarkan keadaan atau realitas mengenai hukum dan lembaganya di Indonesia ini.
7. Pelayanan birokrasi yang baik dan cepat.
8. Sudah baik, tetap dipertahnkan ya, sesuai dengan hospitality yang baik.
9. Pelayanan prima, sigap dan komunikatif.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA sebesar **3,98 / 99,46 %** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori SANGAT SESUAI
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori SANGAT MUDAH
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori SANGAT CEPAT
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori SANGAT SETUJU
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori SANGAT SESUAI.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori SANGAT KOMPETEN.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori SANGAT SOPAN.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori BERFUNGSI DAN DIKELOLA DENGAN BAIK.

Berdasarkan evaluasi tiga nilai unsur tertinggi pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA, diperoleh nilai kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Perilaku Pelaksana", kemudian disusul ruang lingkup "Persyaratan" dan ruang lingkup "Sarana dan Prasarana". Sedangkan berdasarkan nilai kepuasan responden terendah berada pada

ruang lingkup “Biaya dan Tarif”, ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana” dan “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Bangil Kelas IA hendaknya terus bersinergi untuk mempertahankan pelayanan yang sudah mendapatkan nilai baik dimata masyarakat dan meningkatkan pelayanan untuk menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Khususnya pada “Biaya dan Tarif”, ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana” dan “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan” karena berdasarkan hasil survey ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori tiga unsur terendah.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti
Agar diperhatikan secara cermat jadwal persidangan
2. Untuk Petugas pelayanan, khususnya sekuriti dan PTSP
Agar mengimplementasikan 5 S dan 5 R secara tulus dan ikhlas serta petugas pelayanan khususnya sekuriti dan PTSP secara jelas dan ringkas dalam hal penyampaian syarat-syarat yang dibutuhkan pemohon.
3. Untuk Bagian Perdata
Lebih ditingkatkan dan pelayanan yang lebih baik
4. Untuk Bagian Hukum
Lebih ditingkatkan dan pelayanan yang lebih baik
5. Untuk Bagian Pidana
Lebih ditingkatkan dan pelayanan yang lebih baik

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan 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

A. Data Umum Responden

Tabel 16 Data Umum Responden

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SATKER: PENGADILAN NEGERI BANGIL | Triwulan 2 2026

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
1	Subkhan ID: R-098324-IKM-19B4ACB3B7HP : 085646412543	38 Th Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Juni 2026
2	Lastriani ID: R-098324-IKM-6A5FB42670HP : 085136886564	42 Th Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Juni 2026
3	M Rosidi ID: R-098324-IKM-E24443D43HP : 085606584077	46 Th Laki-laki Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Juni 2026
4	Agus Slamet ID: R-098324-IKM-6F87ADB88HP : 081331355118	46 Th Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Juni 2026
5	Megal ID: R-098324-IKM-764251F7F0HP : 081279703664	38 Th Perempuan Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Juni 2026
6	Ernawati ID: R-098324-IKM-8F734DA633HP : 081252836500	40 Th Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Juni 2026
7	Sri Wahyu Sumartiningsih ID: R-098324-IKM-9BE0CEB57AHP : 082232854057	56 Th Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Juni 2026
8	M Raffi Azzamzami ID: R-098324-IKM-9F46FE2DFEHP : 0895375803184	19 Th Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juni 2026
9	Demas Stiawan Iswahyudi ID: R-098324-IKM-6AB3DDED0CHP : 085855254786	39 Th Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Juni 2026
10	Nuzuliyah ID: R-098324-IKM-C220D300F8HP : 085655524449	35 Th Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Juni 2026
11	Muhammad Ushman ID: R-098324-IKM-3CC81BD40BHP : 08123179994	59 Th Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Juni 2026
12	Yanti Ekal ID: R-098324-IKM-6CEBC3161FHP : 085536448890	29 Th Perempuan Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
13	Donal ID: R-098324-IKM-4695761BC1HP : 089665308392	37 Th Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
14	Imam Purnomo ID: R-098324-IKM-OD85D91D9BHP : 085339440411	39 Th Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
15	Tisnal ID: R-098324-IKM-F14B03D379HP : 081233617778	53 Th Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
16	Oktavia Ningtiyas ID: R-098324-IKM-95AB8AD88EHP : 085784217774	27 Th Perempuan Layanan Pidana	4	4	3	2	3	3	4	4	4	19 Juni 2026
17	SUDJAK AL SUDJAK HARIANTOID: R-098324-IKM-	72 Th Laki-laki Layanan e-Court	4	4	3	4	4	3	3	4	3	19 Juni 2026

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
	BDE790835EHP : 081233100878											
18	Sri AndriatiID: R-098324-IKM-A5835BBBA2HP : 0882016658231	64 Th Perempuan Layanan e-Court	4	3	4	4	4	4	4	3	4	19 Juni 2026
19	MUHAMMAD FAISAL ID: R-098324-IKM-783D6BF0BBHP : 08986363973	32 Th Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2026
20	LOLITA AZZAHRA NURAINID: R-098324-IKM-521D4BA25FHP : 085736442753	23 Th Perempuan Layanan Hukum / Informasi	3	3	3	3	3	3	4	4	4	18 Juni 2026
21	MUHAMMAD SALAHUDDIN KEVINID: R-098324-IKM-39289713C1HP : 081288862318	24 Th Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2026
22	AuliaID: R-098324-IKM-68B8AFBA96HP : 081335101015	39 Th Perempuan Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Juni 2026
23	AlfanID: R-098324-IKM-0F43C1A126HP : 081217675877	38 Th Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Juni 2026
24	SeptianID: R-098324-IKM-2CC0276D4BHP : 08563179036	32 Th Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Juni 2026
25	ArdilID: R-098324-IKM-F663862E9CHP : 089661017787	46 Th Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Juni 2026
26	SYAIKHUL MUKHLISINID: R-098324-IKM-A0A3967603HP : 081237811102	31 Th Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Juni 2026
27	AnitasariID: R-098324-IKM-624E5E3836HP : 085852788817	34 Th Perempuan Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Juni 2026
28	Imam BukhorilID: R-098324-IKM-E7C627F291HP : 08123183569	49 Th Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Juni 2026
29	DealID: R-098324-IKM-E2636D88DBHP : 082147213110	24 Th Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Juni 2026
30	Muhclasin ID: R-098324-IKM-51CD7D1175HP : 085863507329	23 Th Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2026
31	Sunu Agung NugroholID: R-098324-IKM-A9BCDD8993HP : 085731370361	46 Th Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2026
32	Kasmuji ID: R-098324-IKM-CE43B845B5HP : 083892555810	48 Th Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2026
33	MahfudID: R-098324-IKM-ED45CDA63AHP : 082229871225	44 Th Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2026
34	BayhakilID: R-098324-IKM-08B19C2912HP :	38 Th Laki-laki Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2026

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
	085258822695											
35	Akhmad MakrufID: R-098324-IKM-360BFFCBDCHP : 082301939507	34 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juni 2026
36	SeptianID: R-098324-IKM-AE22542F44HP : 08563179036	30 Th Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juni 2026
37	Dedi EfriadilID: R-098324-IKM-03D50ECBD7HP : 082131085282	45 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juni 2026
38	Bagus Aris WibisonoID: R-098324-IKM-4B308F1865HP : 082245896967	36 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juni 2026
39	Siti ChumairohID: R-098324-IKM-8264D5B0A8HP : 085791677143	28 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juni 2026
40	SulaimanID: R-098324-IKM-F08CF57402HP : 08155554317	25 Th Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Juni 2026
41	NasihahID: R-098324-IKM-ED31EF567AHP : 082131867330	55 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Juni 2026
42	Irfan MaulanaID: R-098324-IKM-ADEA1F8557HP : 085701771531	28 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juni 2026
43	Muhamad MaskurID: R-098324-IKM-3D6441B3F6HP : 085852780452	29 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juni 2026
44	Pratama Muda NugrahalID: R-098324-IKM-0D90C088E2HP : 089613291119	27 Th Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juni 2026
45	YULI ASMANIID: R-098324-IKM-33F875EEC4HP : 085775491650	32 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juni 2026
46	Wardah Nayla AgustinID: R-098324-IKM-7367E81493HP : 085607414192	19 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juni 2026
47	Ahmad FaisalID: R-098324-IKM-09F64A82CAHP : 085807405042	28 Th Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juni 2026
48	NasifahID: R-098324-IKM-31FAA0C71EHP : 08213186330	53 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juni 2026
49	Demas Stiawan IswahyudiID: R-098324-IKM-BE4EB09DEAHP : 085855254786	39 Th Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juni 2026
50	ANTON SUJATMIKOID: R-098324-IKM-DA39D252FFHP : 081230430256	45 Th Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juni 2026
51	Septian Catur PamungkasID: R-098324-IKM-A4C50144AEHP : 08563179036	32 Th Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juni 2026
52	Wiwik Tri HariyatID: R-098324-IKM-320DF415F0HP : 081252002301	43 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juni 2026

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
53	MOCH RICKY ANDRIYANTOID: R-098324-IKM-184F6A0619HP : 087781992606	32 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juni 2026
54	Riana Andam DewilD: R-098324- IKM-6B851DF64DHP : 082257546812	49 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juni 2026
55	Eko Nur HidayatID: R-098324- IKM-1EC2EF7EB1HP : 082232107564	29 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juni 2026
56	Davin Nanda PrayitnoID: R-098324- IKM-30EF45A56CHP : 08123432112	25 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juni 2026
57	NUR ISTIFA' ID: R-098324- IKM-359DDA15BEHP : 083105530401	41 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2026
58	WAFIQ AZIZAH ID: R-098324- IKM-7E754BAB98HP : 085334334550	25 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2026
59	Dewi FaridaID: R-098324-IKM- BFA06FF838HP : 083835137540	37 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2026
60	IrvaniD: R-098324-IKM- CB02A40E49HP : 082111333212	22 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
61	ZainiID: R-098324- IKM-50C24F855EHP : 08966812331	48 Th Laki- lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
62	Andy SanjayalD: R-098324- IKM-2DBA928BE1HP : 0812334659555	30 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
63	Nur AiniID: R-098324-IKM- B334AAE725HP : 08334659696	28 Th PerempuanLayanan e- Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
64	Andy Dwi Prasetya BudilD: R-098324- IKM-0B4432B28EHP : 082334071653	49 Th Laki- lakiLayanan Perdata	4	3	4	3	4	3	4	3	3	25 Mei 2026
65	Abdul RozaqID: R-098324-IKM- B445ECB347HP : 085230559959	34 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	25 Mei 2026
66	Lailatus Sa'adahID: R-098324- IKM-601F743DA7HP : 085607468630	24 Th Laki- lakiLayanan Perdata	4	4	4	3	3	4	4	4	4	25 Mei 2026
67	JauharotulID: R-098324- IKM-4E958C24BFHP : 085807202377	29 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2026
68	KornitaturID: R-098324- IKM-111DE58D69HP : 083831752325	28 Th Laki- lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2026
69	Arif JunaediID: R-098324- IKM-79D1E6B57CHP : 081223416808	43 Th Laki- lakiLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2026
70	AndilD: R-098324- IKM-69F21047ABHP : 082334123123	30 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Mei 2026

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
71	DellalID: R-098324-IKM-F9F71F3395HP : 082334659999	25 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Mei 2026
72	Siti AisyahID: R-098324-IKM-13443240DAHP : 082334656444	26 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Mei 2026
73	Eni MasfufahID: R-098324-IKM-4E0A2EDD91HP : 0895395002881	36 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Mei 2026
74	MarsudilID: R-098324-IKM-7C848FBCF6HP : 0812177480313	42 Th Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Mei 2026
75	TasripID: R-098324-IKM-34E9247780HP : 085730704583	25 Th Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Mei 2026
76	MOCHAMMAD NUR HADI SAPUTROID: R-098324-IKM-E06695B1FBHP : 0895366484380	35 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Mei 2026
77	Sri Idayati ID: R-098324-IKM-6E6FCE4208HP : 083131637563	36 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Mei 2026
78	SUDJAK AL SUDJAK HARIANTO ID: R-098324-IKM-E548E421BEHP : 081233100878	73 Th Laki-lakiLayanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Mei 2026
79	Fransiskus Adi Tri SetyalID: R-098324-IKM-B33B7A8CA2HP : 088989481583	27 Th Laki-lakiLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Mei 2026
80	Nur Sa'diyahID: R-098324-IKM-EF2521E5A7HP : 083105253522	38 Th PerempuanLayanan e-Court	4	4	4	4	3	3	4	4	4	13 Mei 2026
81	DENDY APPRI YANDY ID: R-098324-IKM-52BE656B52HP : 085755002253	37 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Mei 2026
82	Nur AenilID: R-098324-IKM-48882C6618HP : 083869000283	70 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Mei 2026
83	Berkah Piter AgamID: R-098324-IKM-F7DE6C655BHP : 081546173807	42 Th Laki-lakiLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Mei 2026
84	MOCH GULTOM ALIID: R-098324-IKM-1923FF909FHP : 085648603105	26 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Mei 2026
85	M.hanafi ID: R-098324-IKM-E7EDFOEDC7HP : 082233453151	36 Th Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Mei 2026
86	Novita Dia NatalialID: R-098324-IKM-B8E2E543D6HP : 08380205269	39 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Mei 2026
87	Wiwik Tri HariyatilID: R-098324-IKM-2C0BB301C7HP : 081252002301	43 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Mei 2026
88	SulianiID: R-098324-	43 Th	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Mei

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
	IKM-5A5433B21AHP : 088217400011	PerempuanLayanan Hukum / Informasi										2026
89	FaizalID: R-098324- IKM-2F5D322537HP : 082334659696	20 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Mei 2026
90	DimasID: R-098324-IKM- EE08CEE359HP : 085645282908	27 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Mei 2026
91	Yosafat Holyseto HID: R-098324- IKM-7C5A678C5FHP : 081943433655	30 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Mei 2026
92	M YasinID: R-098324- IKM-26EC9545DEHP : 081331338726	30 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Mei 2026
93	Muhammad AkhidID: R-098324- IKM-DBBF0541BFHP : 089518817626	20 Th Laki- lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Mei 2026
94	Nur Susilo RahadiantoID: R-098324- IKM-331A6DE4C8HP : 082140737418	39 Th Laki- lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Mei 2026
95	Putri Rahayu KarianingsihID: R-098324- IKM-68456FB2D7HP : 082261297472	25 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Mei 2026
96	SolbukID: R-098324-IKM- A2DABB4896HP : 081358679428	21 Th Laki- lakiLayanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Mei 2026
97	Abdul Mutolib ID: R-098324- IKM-548C877F71HP : 085853835133	40 Th Laki- lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2026
98	ZahidID: R-098324-IKM- D4EE7E1BC3HP : 081234541436	37 Th Laki- lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2026
99	MahmudahiID: R-098324-IKM- F9716A83E6HP : 085233276584	40 Th PerempuanLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2026
100	Yulia SulvianiID: R-098324-IKM- E2EF49426AHP : 083869000283	35 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2026
101	Imam BukhorilID: R-098324- IKM-E15A396DF4HP : 85707048008	51 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Mei 2026
102	Kerto LaksonoID: R-098324- IKM-DB7A78B65AHP : 81348921879	48 Th Laki- lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Mei 2026
103	Sinta AgustinalID: R-098324- IKM-C791B3E1EHP : 085851716038	32 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 April 2026
104	Akhmad Fauzi ID: R-098324- IKM-A18D2B26B5HP : 087776608952	46 Th Laki- lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 April 2026
105	M. Arif ID: R-098324- IKM-58FC107027HP : 089684106611	18 Th Laki- lakiLayanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 April 2026
106	Rizqi Nur RahmalID: R-098324-	28 Th	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
	IKM-E787496371HP : 83834435188	PerempuanLayanan Hukum / Informasi										2026
107	ImamID: R-098324-IKM-0FB884B876HP : 812339298927	24 Th Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April 2026
108	HariID: R-098324-IKM-6607D49392HP : 85646562499	28 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April 2026
109	BelilID: R-098324-IKM-B857D71190HP : 085230246188	35 Th Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April 2026
110	SaturilID: R-098324-IKM-E6B391167FHP : 82142404996	39 Th Laki-lakiLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 April 2026
111	MuhammadID: R-098324-IKM-A03E218B9BHP : 85607189430	35 Th Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 April 2026
112	Sudarmo LaksonoID: R-098324-IKM-57D505A216HP : 085806154602	31 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2026
113	Yunita Kanovi ID: R-098324-IKM-48C048F732HP : 081331988199	39 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2026
114	Lely AgustineID: R-098324-IKM-E97C0349B6HP : 08563593507	35 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2026
115	Nur Sa'diyahID: R-098324-IKM-34A10B0B73HP : 083105253522	38 Th PerempuanLayanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2026
116	Choirul UmmahID: R-098324-IKM-0DB2971AA0HP : 081357556861	40 Th PerempuanLayanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2026
117	DariyonoID: R-098324-IKM-BC4C701E0EHP : 082334336100	63 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2026
118	FaisolID: R-098324-IKM-8918CA01E5HP : 088991181804	39 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2026
119	FaizalID: R-098324-IKM-C0ED1E123DHP : 8233465878	27 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
120	Roihan ID: R-098324-IKM-3A949A0B8AHP : 85335729855	26 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 April 2026
121	Jainal AbidinID: R-098324-IKM-D463D62B9BHP : 85954438988	27 Th Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 April 2026
122	Saiful UlumID: R-098324-IKM-5D80B800BFHP : 85791816436	30 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 April 2026
123	MisrojilID: R-098324-IKM-82D2295029HP : 81252659050	40 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 April 2026
124	Abdurrahman WahidID: R-098324-IKM-A5E7E89BECHP : 89680958381	35 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 April 2026

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
125	Nicholas AlexanderID: R-098324-IKM-547D66B1B0HP : 81217996157	26 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 April 2026
126	CandraID: R-098324-IKM-CE11F8D546HP : 8523163385	32 Th Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 April 2026
127	Lely AgustineID: R-098324-IKM-8ADD5FFFA4HP : 8563593507	53 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 April 2026
128	Nia SafitriID: R-098324-IKM-38C2C78053HP : 83851701661	24 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 April 2026
129	Arif HidayatID: R-098324-IKM-6FBDB49E22HP : 85777704966	37 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 April 2026
130	IrodatullID: R-098324-IKM-C2D5DF3F0EHP : 85230241049	25 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 April 2026
131	YeniID: R-098324-IKM-78888A023CHP : 85230603210	49 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 April 2026
132	Ismail MakkyID: R-098324-IKM-2265ECD54AHP : 81333134041	54 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 April 2026
133	Ahmad SubhaniID: R-098324-IKM-85534E8AC6HP : 82166680005	41 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 April 2026
134	Heri Khorizal ID: R-098324-IKM-36DFB021A6HP : 85649997227	29 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 April 2026
135	Sinta AgustinalID: R-098324-IKM-37F661236EHP : 81556576776	32 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 April 2026
136	Nicholas AlexanderID: R-098324-IKM-EFA624ED90HP : 81217996157	26 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 April 2026
137	Muazamah ID: R-098324-IKM-07CE69760DHP : 85546721975	51 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 April 2026
138	Yoga Septian ID: R-098324-IKM-60BA3DE2CDHP : 85806638256	40 Th Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 April 2026

B. Data Layanan

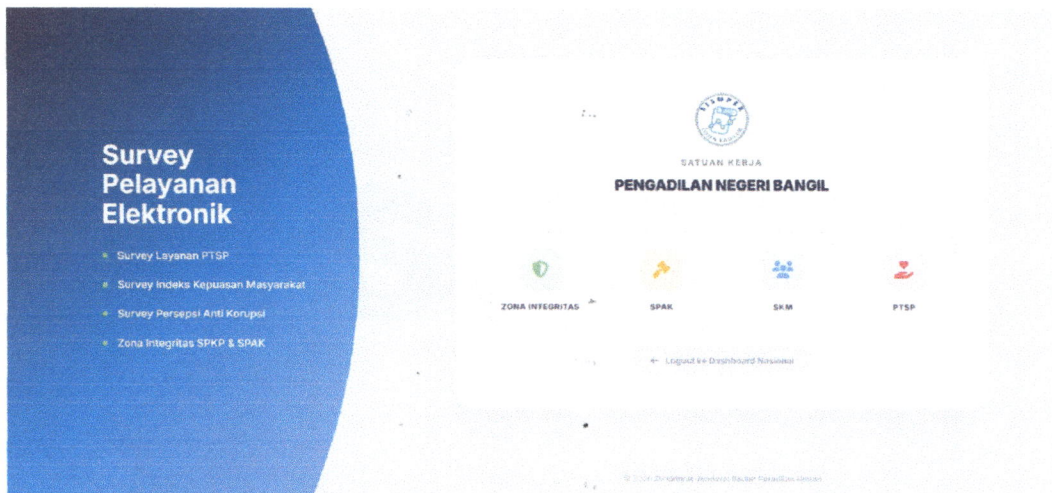
Tabel 17 Data Layanan

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SATKER: PENGADILAN NEGERI BANGIL | Triwulan 2 2026

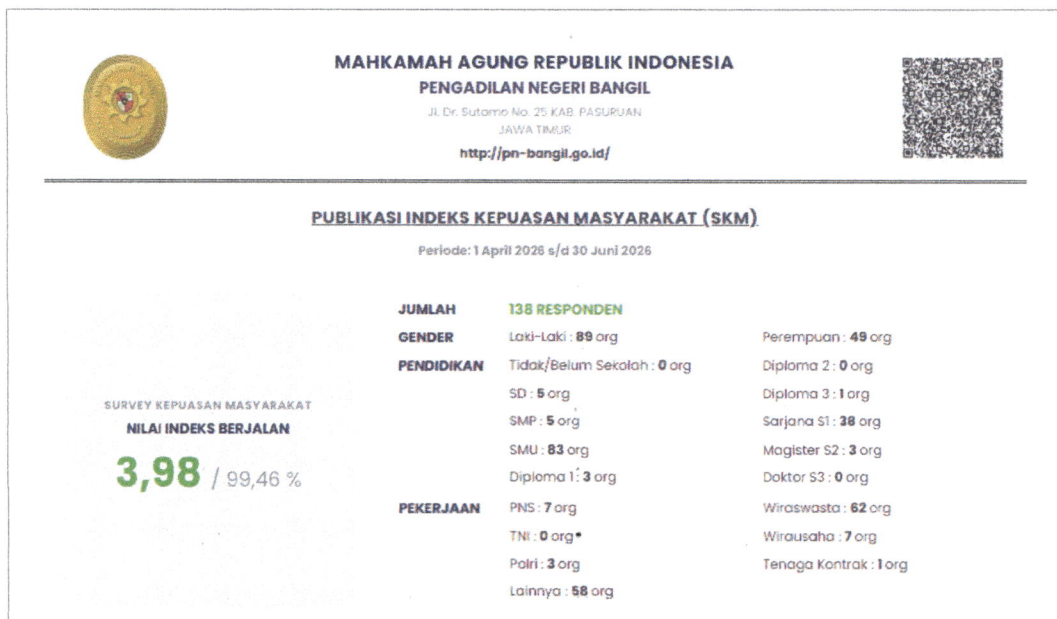
No	Layanan Satker	Total Pemohon
1	Layanan Pidana	13 Org
2	Layanan Perdata	49 Org
3	Layanan Hukum / Informasi	58 Org
4	Layanan Administrasi Umum	7 Org
5	Layanan e-Court	11 Org

C. Capture Aplikasi SISUPER



Gambar 10 Capture Aplikasi SISUPER

D. Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II



Gambar 11 Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II

E. Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II pada Website

Rabu, 1 Juli 2025

Mahkamah Agung Republik Indonesia.
PENGADILAN NEGERI BANGIL KELAS I A
 Jl. Dr. Soetomo No.25 Bangil, Telepon: (0343) 741012
 Faksimile: (0343) 741012
 email : pnbangil@yahoo.co.id

BerAKHLAK
 BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK
 BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK

Beranda | Tentang Pengadilan | Layanan Publik | Layanan Hukum | Berita | Informasi | Bantuan | Hubungan Kami

ERATERANG
 Merupakan media elektronik dalam memberikan pelayanan permohonan Surat Keterangan pada Pengadilan Negeri

LEBIH LANJUT

Elektronik Surat Keterangan
 Direktorat Jenderal Padan Pengadilan Umum
 Mahkamah Agung RI

Mail Datarang di Pengadilan Negeri Bangil | Pengadilan Negeri Bangil siap Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat Melalui Fasilitas dan Layanan Mutu Tinggi

e-Court | e-BERPADU | SIP | SIPP | PTSP Cashless | "GAK BANGIL" | ALAKUM | PEWARIS

ALIH BAHASA
 Arabic | Dutch | English | Indonesian | Korean

PENCARIAN
 |

JAM KERJA
A. Jam Kerja :
 1. Hari Senin s.d Kamis pukul 07.30 WIB s.d pukul 16.00 WIB
 2. Hari Jumat s.d pukul 07.00 WIB s.d pukul 16.00 WIB
B. Jam Istirahat:
 1. Hari Senin s.d Kamis pukul 12.00 WIB s.d pukul 13.00 WIB
 2. Hari Jumat s.d pukul 11.30 WIB s.d pukul 13.00 WIB

Pelayanan PTSP
JAM PELAYANAN PESP
 HARI SELASA
 08.00 - 13.30
 HARI RABU
 08.00 - 13.00
JAM 1
 07.30 - 13.30
HARI KAMIS
 08.00 - 13.00
SIAPA BUNDAH?
 HARI SABTU
TUTUP

SURVEY SKM

SURVEY SPAK

BERITA TERKINI
 Berita Pengadilan Negeri Bangil

Pengadilan Negeri Bangil turut memeriahkan Fun Bike HUT Bhayangkara ke-80 Polres Pesisiruan Kota

Pengadilan Negeri Bangil menyelenggarakan kegiatan sidang diluar Gedung Pengadilan yang bertempat di Mal Pelayanan Publik

Pembinaan Bidang Teknis dan Administrasi Yudisial oleh Pimpinan Pengadilan Tinggi Surabaya

Selese, 23 Juni 2025. Gelas bersama, semat bersama, dan semesta kompak bersama. Pengadilan Negeri Bangil

Kamis, 18 Juni 2025. Kamis, 18 Juni 2025. Pengadilan Negeri Bangil menyelenggarakan kegiatan

Jumat, 12 Juni 2025. Ketua Pengadilan Negeri Bangil, Dr. M. M. M. Menghubungi

Gambar 12 Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II pada Website