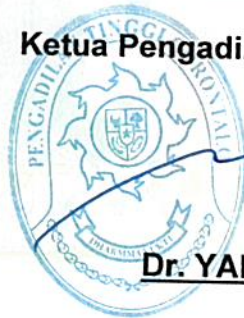


LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGUNGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI GORONTALO
TRIWULAN II TAHUN 2025
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023
DI PENGADILAN TINGGI GORONTALO



Disahkan di Gorontalo
Pada Hari Selasa 01 Juli 2025

Ketua Pengadilan Tinggi Gorontalo



Dr. YAPI.,S.H.,M.H.

Pengarah,

Enda Annatje Maukar,S.H.,M.H.

Ketua Tim Survei

Masdin Daliuwa,SH.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh Birokrasi merupakan salah satu perwujudan dan fungsi Aparatur Negara sebagai Abdi Masyarakat disamping sebagai Abdi Negara. Pelayanan Publik oleh Birokrasi dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat. Dengan demikian Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang digunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sesuai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

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 Gorontalo mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Pelaksanaan 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 Gorontalo.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gorontalo 01 Juli 2025

Tim Survei

DAFTAR ISI

BAB I	1
KUESIONER SURVEI.....	1
1.1. Kuesiner Survei.....	1
BAB II	5
METODOLOGI SURVEI	5
2.1. Kriteria Responden.....	5
2.2. Metode Penelitian.....	5
2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	5
BAB III.....	8
PENGOLAHAN SURVEI.....	8
3.1. Analisis Hasil Survei.....	8
3.2. Evaluasi Hasil Survey.....	22
3.3. Tindak Lanjut Hasil Survei	23
BAB IV.....	24
DATA SURVEI.....	24
4.1. Data Responden.....	24
4.2. Data Dukung Lainnya.....	27

BAB I KUESIONER SURVEI

1.1. Kuisisioner Survei

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 praktik terbaik (*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 Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Disamping itu, melihat dinamika dan perkembangan ZI pada instansi pemerintah, maka perlu dilakukan ulang terkait pembatasan kuota dan penyelenggaraan survei. Sejalan dengan ketentuan 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, 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 (TPN) sebagai rangkaian proses evaluasi ZI. Proses yang berulang 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 instansi pemerintah.

Dengan adanya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas, yang menyatakan bahwa setiap satuan kerja yang akan diusulkan pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK/WBBM wajib melaksanakan survey mandiri yang terdiri dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), maka dengan demikian laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini ada.

Dalam pelaksanaan Survei mandiri Survei Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Tinggi Gorontalo kepada pengguna layanan, kuesioner yang disusun ini mengacu pada pedoman dari Kementerian PAN-RB. Adapun Kuisisioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dibagikan ke responden adalah sebagai berikut:

- Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan, dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?
 - Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
 - Hanya pada media non elektronik
 - Hanya pada media elektronik
 - Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik
- Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?
 - Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
 - Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
 - Syarat yang diminta petugas kurang jelas
 - Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti?
 - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
 - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti
 - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti
 - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti
- Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
 - Sesuai
 - Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)
 - Tidak Sesuai (lebih dari satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)
 - Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)

- Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan?
 - Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan
 - 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
- Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan?
 - 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 di pengadilan
- Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap?
 - Seluruh 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, 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
- Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses?
 - 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

2.1. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini dilakukan terhadap responden yang menggunakan layanan pada Pengadilan Tinggi Gorontalo. Para responden mengisi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan melalui aplikasi siSUPER pada link : http://bit.ly/survey_ptgto Setelah dilaksanakan penelitian di dapat sample sebanyak 38 (tiga puluh delapan) Responden yang mengguna layanan pada Pengadilan Tinggi Gorontalo periode Januari - Maret Tahun 2025.

2.2. Metode Penelitian

Lokasi Survei adalah tempat dimana petugas melakukan survei terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data survei yang akurat, dalam hal ini yaitu Pengadilan Tinggi Gorontalo.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di pengadilan.

2.3. Metode Pengolahan data Analisis

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik dekriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala 1-4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi yang mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih korupsi.

Dalam persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk *scoring*/angka absolute agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi kualitas pelayanan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Teknik analisis perhitungan indeks persepsi kualitas pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1-4 yang kemudian konversikan ke

angka 0-100. Skala indeks persepsi antara 1-4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas Pelayanan Publik yang Prima.

Kegiatan Pengumpulan data Kuesioner diawasi oleh Ketua Team Survei Pelayanan Yaitu **Masdin Daliuwa, S.H.** (Panmud Hukum Pengadilan Tinggi Gorontalo) Ketua Team survei akan mengecek kerja petugas pelaksana dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Tinggi Gorontalo.

Adapun Proses Pelaksanaan Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

- Responden yang telah selesai menerima layanan pada Pengadilan Tinggi Gorontalo diarahkan untuk mengisi survei secara elektronik melalui Aplikasi SISUPER BADILUM yang terletak di area PTSP Pengadilan Tinggi Gorontalo dengan alamat: http://bit.ly/survey_ptgto
- Isian data terhadap 8 (delapan) unsur pertanyaan yang telah ditetapkan didalam elektronik kuesioner (e-survey).
- Hasil dari pengisian kuesioner yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUPER BADILUM Kemudian dianalisa by Sistem melalui aplikasi SISUPER Badan Peradilan umum Mahkamah Agung RI.
- Data Pendapat Responden yang terisi dalam kuesioner online kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

Setelah data terkumpul pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Kesepuluh ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dalam 8 item, dengan 4 opsi jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai 4.

Tabel 1
Ruang Lingkup Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik

No.	Ruang Lingkup
1	Informasi Pelayanan
2	Persyaratan
3	Prosedur
4	Jangka Waktu Pelayanan
5	Tarif/Biaya
6	Saranan dan Prasarana
7	Petugas Pelayanan
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Tabel 2
Nilai Persepsi

NO	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31-100,00	3,5323-4,00
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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

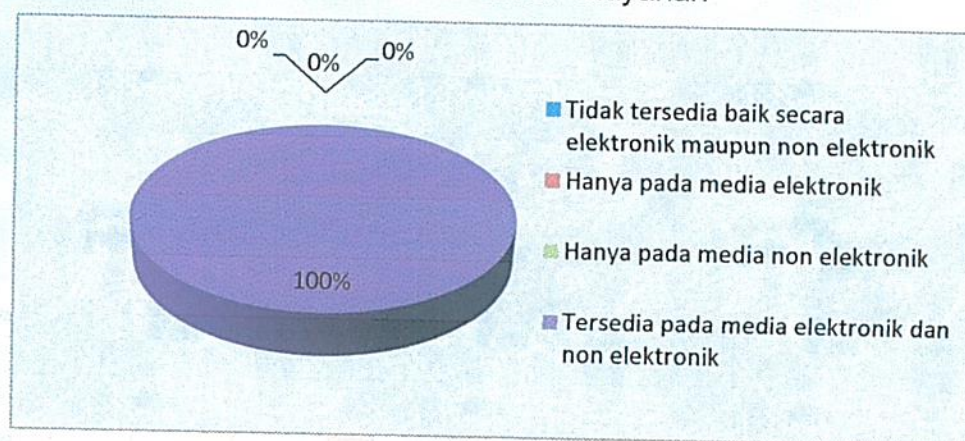
3.1. Analisis Hasil Survey

3.1.1. Indikator Informasi Pelayanan

Indikator Informasi pelayanan disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator informasi pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks **4,00 (empat koma NolNol)**.

Grafik 1

Indeks informasi Pelayanan

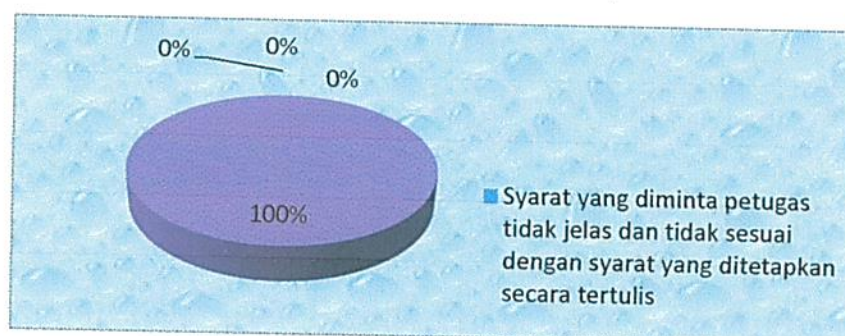


3.1.2. Persyaratan

Indikator Persyaratan ini untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jeni pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari skala 1-4 indikator persyaratan ini menunjukan hasil pada indeks **4.00 (empat koma nol-nol)**.

Grafik 2

Indeks informasi Persyaratan

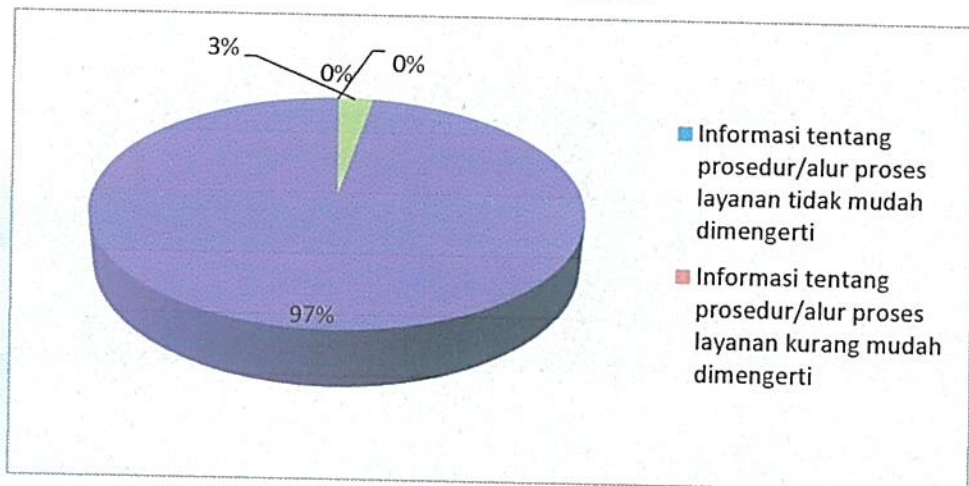


3.1.3. Prosedur

Indikator Prosedur ini untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari skala 1-4 indikator Prosedur ini menunjukkan hasil pada indeks **3,97 (tiga koma Sembilan tujuh)**.

Grafik 3

Indeks Prosedur

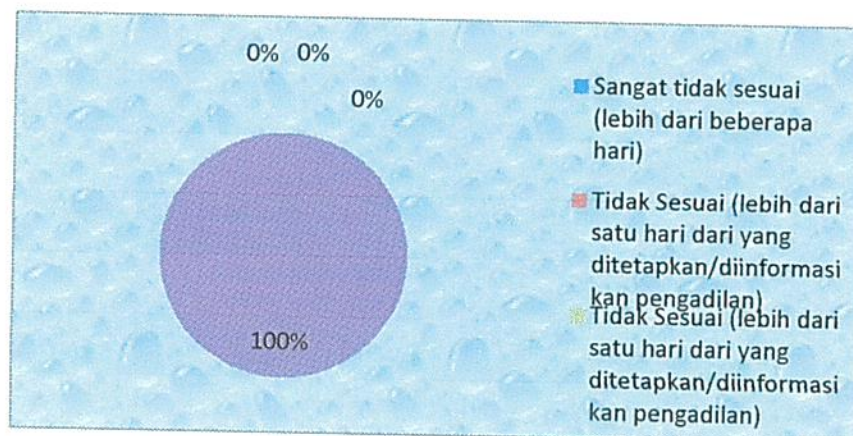


3.1.4. Jangka Waktu Penyelesaian

Indikator Jangka Waktu Penyelesaian ini untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan. Dari skala 1-4 indikator jangka waktu penyelesaian ini menunjukkan hasil pada indeks **4,00 (empat koma Nol-nol)**.

Grafik 4

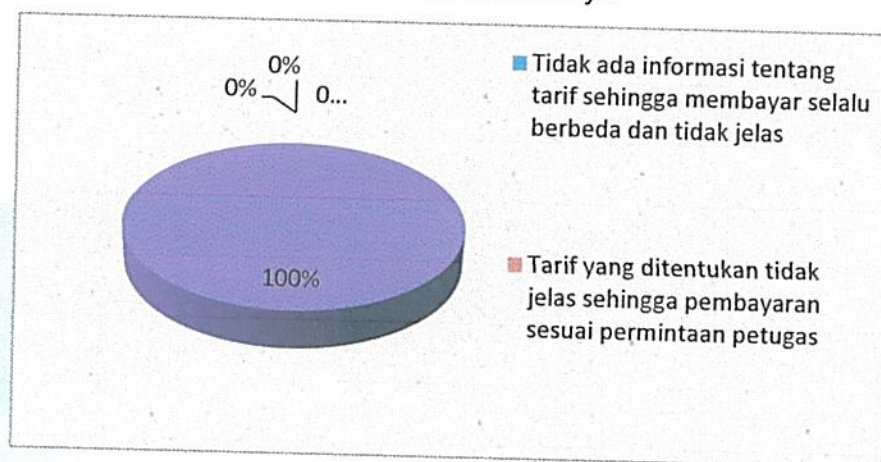
Indeks Jangka Waktu Penyelesaian



3.1.5. Tarif/Biaya

Indikator Tarif Biaya ini untuk melihat apakah biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran. Dari skala 1-4 indikator tariff/biaya ini menunjukkan hasil pada indeks **4,00 (Empat Koma Nol)**.

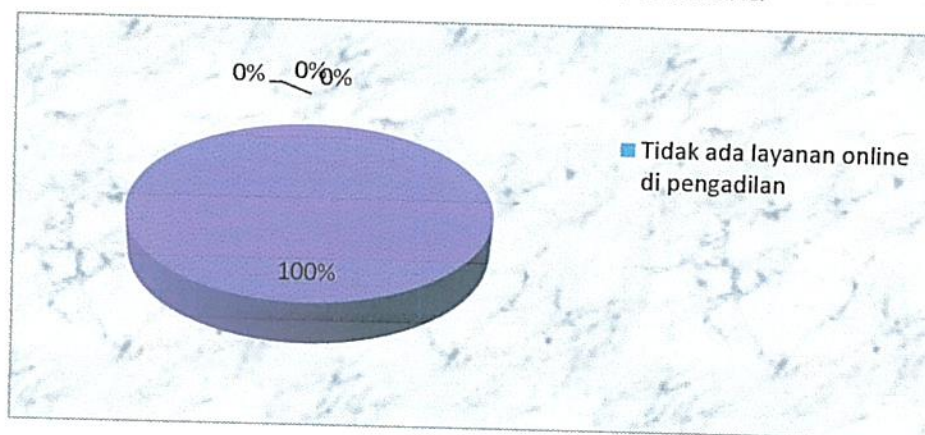
Grafik 5
Indeks Tarif/Biaya



3.1.6. Sarana dan Prasarana

Indikator Sarana dan Prasarana ini untuk melihat apakah sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya. Dari skala 1-4 indikator sarana dan prasarana ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00 (empat koma nol-nol)**.

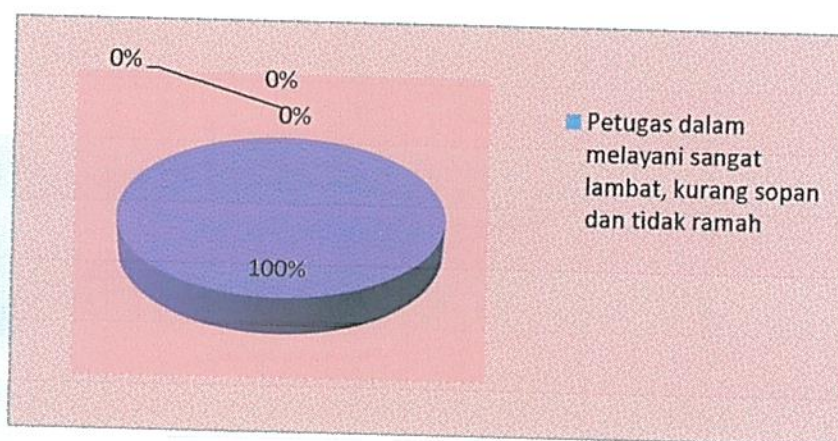
Grafik 6
Indeks Sarana dan Prasarana



3.1.7. Petugas Pelayanan

Indikator Petugas Pelayanan ini 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, petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Dari skala 1-4 indikator petugas pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks **4,00 (Empat Koma Nol)**.

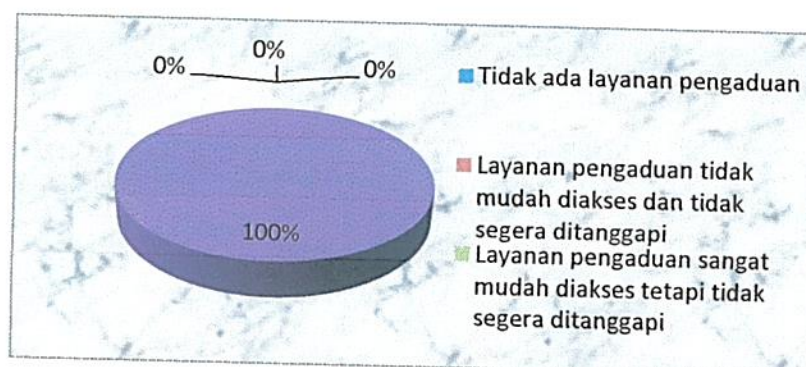
Grafik 7
Indeks Petugas Pelayanan



3.1.8. Layanan Konsultasi/Pengaduan

Indikator Layanan Konsultasi/Pengaduan ini 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. Dari skala 1-4 indikator layanan konsultasi/pengaduan ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00 (empat koma nol-nol)**.

Grafik 8
Indeks Layanan Konsultasi/Pengaduan



Dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan 8 (Delpan) Indikator tersebut diatas, maka diperoleh Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) satuan kerja Pengadilan Tinggi Gorontalo Triwulan I tahun 2025 adalah sebesar sebesar 4,00 (Empat Koma NolNol) jika dikonversi menjadi 99.92 (Sembilan Sembilan koma Sembilan dua) dan berada pada kategori "Sangat Baik".

Tabel 3

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Gorontalo

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
U1	Informasi Pelayanan	4,00
U2	Persyaratan	4,00
U3	Prosedur	3,97
U4	Jangka Waktu Penyelesaian	4,00
U5	Tarif/Biaya	4,00
U6	Sarana dan Prasarana	4,00
U7	Petugas Pelayanan	4,00
U8	Layanan Konsultasi/Pengaduan	4,00

3.2. Evaluasi Hasil Survey

Merujuk pada hasil indeks persepsi kualitas pelayanan setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Gorontalo untuk tersebut di atas, menunjukkan tiga indikator tertinggi dan terendah,

Tertinggi

1. Informasi Pelayanan
2. Persyaratan
3. Waktu Penyelesaian

Terendah

1. Prosedur
2. Informasi Pelayanan
3. Persyaratan

Adapun tindak lanjut perbaikan atas survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

1. Prosedur.

Untuk indikator prosedur ini sudah berada dalam nilai sangat baik, prosedur/alur pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada di Pengadilan Tinggi Gorontalo

2. Informasi Pelayanan

Untuk indikator informasi pelayanan ini sudah berada di kategori sangat baik, informasi pelayanan sudah tersedia di Meja PTSP baik melalui brosur, dan layar monitor di PTSP serta termuat di website layanan.

3. Persyaratan

Untuk indikator persyaratan ini sudah berada dalam nilai sangat baik, namun akan tetap terus meningkatkan Pelayanan sesuai dengan Persyaratan yang ada.

3.3 . Tindak Lanjut Hasil Survey

Adapun tindak lanjut Hasil terhadap hasil Survey Indeks Persepsi Anti Korupsi 3 (tiga) nilai terendah adalah sebagai berikut:

1. Pejabat Pengelola dan Penanggung Jawab PTSP memberikan Pembinaan terhadap para Petugas layanan agar senantiasa memberikan layanan sesuai dengan Prosedur yang berlaku tanpa memandang suku, agama, maupun Faktor kekerabatan/kekeluargaan antara Petugas layanan dengan Pengguna Layanan.
2. Pejabat Pengelola dan Penanggung Jawab PTSP meningkatkan Pengawasan terhadap penerapan Nomor antrian layanan sesuai dengan nomor antrian kedatangan sesuai dengan nomor antrian yang telah disediakan di ruang PTSP sehingga Penerima layanan tidak merasa di curangi dalam menerima layanan.
3. Pimpinan dan Pejabat Pengelola dan Penanggung Jawab PTSP selalu memberikan arahan melalui Briping atau pun rapat dinas guna mengingatkan kepada petugas pemberi layanan untuk menjunjung tinggi nilai integritas dalam memberi layanan serta menolak setiap pemberian imbalan dalam bentuk apapun dalam pemberian layanan kepada penerima layanan.

BAB IV DATA SURVEI

4.1. Data Responden

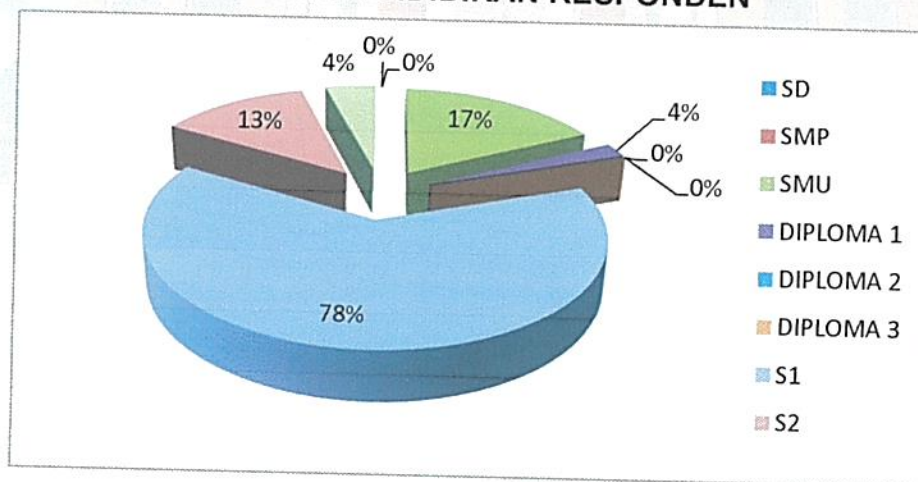
4.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pendidikan terakhir dibawah, mayoritas adalah S1 dengan jumlah 21 responden.

Tabel 4
RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMU	8	21%
DIPLOMA 1	1	3%
DIPLOMA 2	0	0%
DIPLOMA 3	0	0%
S1	21	78%
S2	6	16%
S3	2	5%
TOTAL	38	100%

GRAFIK 11
DATA PENDIDIKAN RESPONDEN



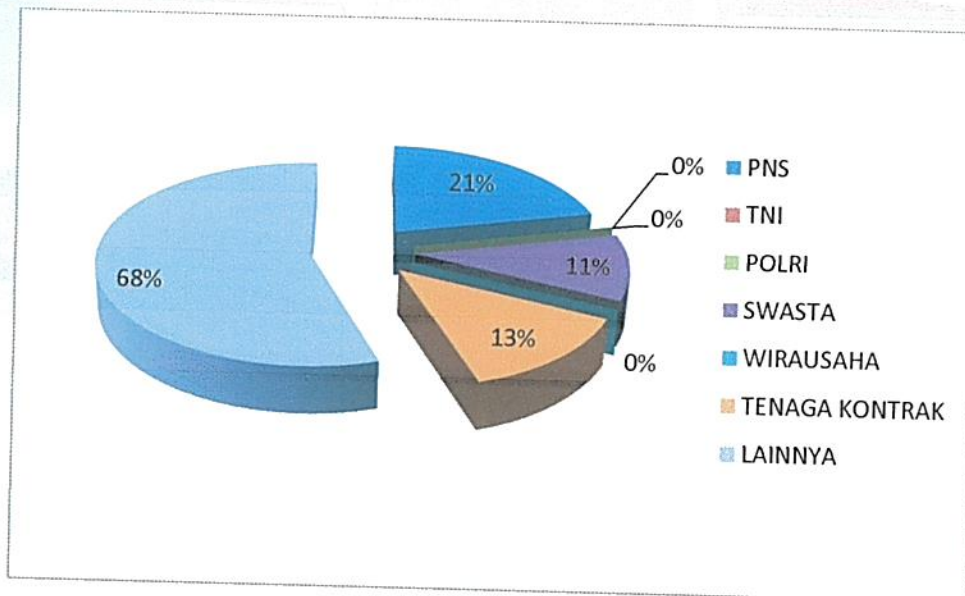
4.1.2. Pekerjaan Utama Responden

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama dibawah, mayoritas adalah Lainnya dengan jumlah 21 responden.

Tabel 5
RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN UTAMA

PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	8	21%
TNI	0	0%
POLRI	0	0%
SWASTA	4	11%
WIRAUUSAHA	0	0%
TENAGA KONTRAK	5	13%
LAINNYA	21	55%
TOTAL	38	100%

GRAFIK 12
DATA PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN



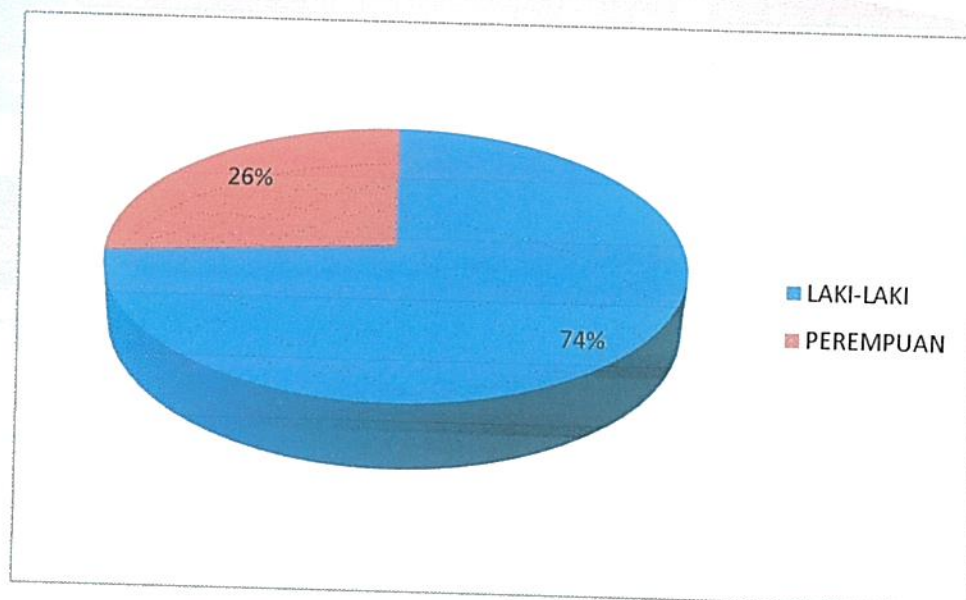
4.1.3. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 28 responden dan kelamin perempuan dengan jumlah 10 responden

Tabel 6
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

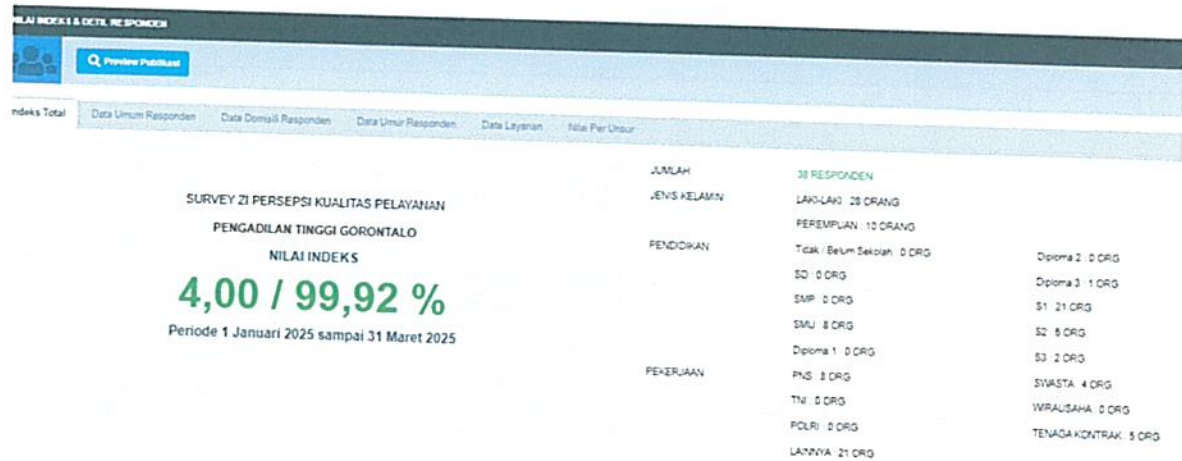
JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
LAKI-LAKI	28	74%
PEREMPUAN	10	26%
TOTAL	38	100%

GRAFIK 13
DATA JENIS KELAMIN RESPONDEN



4.2. Data Dukung Lainnya

4.2.1. Indeks Total



4.2.2. Data Domisili Responden

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

[Preview Publikasi](#)

Indeks Total Data Umum Responden **Data Domisili Responden** Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Unsor

Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1 SULAWESI TENGGARA	2
2 GORONTALO	36

4.2.3. Data Umur Responden

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

[Preview Publikasi](#)

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden **Data Umur Responden** Data Layanan Nilai Per Unsor

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	8	21.05
29 - 39 Th	20	52.63
40 - 49 Th	4	10.53
50 - 59 Th	5	13.16
60 - 69 Th	1	2.63
Total	38	

4.2.4. Data Layanan

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN	
Preview Publikasi	
Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Unsor	
Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Perdata	1
2 Layanan Hukum / Informasi	8
3 Layanan Administrasi Umum	29

4.2.5. Nilai Per Unsur

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN										
Preview Publikasi										
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Demografi Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsor					
Deskripsi		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
Jumlah		152	152	151	152	152	152	152	152	
NRR Per RL		4.000	4.000	3.974	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	
NRR Tertimbang		0.500	0.500	0.497	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	31.974
ZI IPKIP Unit Pelayanan										3.997
										99.02

4.2.6. Tiga Unsur Terendah

EVALUASI NILAI UN SUR		
3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi
No	Unsur	Nilai
1	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diakses?	151
2	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan bergambar dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?	152
3	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?	152

4.2.7. Tiga Unsur Tertinggi

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah	3 Unsur Tertinggi	
No	Unsur	Nilai
1	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan bergambar dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?	100
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	100
3	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	100

4.2.8. Data Umum Responden

Index Total		Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Umur									
Show	▼	entries	Copy	CSV	Excel	PDF	Print								
		Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Search	
1		Rusi Utira R-864539-ZI-FKP-E038F8C84 No HP : 82348765309	GORONTALO	35 Tahun Laki-laki	SMU TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	Waktu Rekam 17 Maret 2025	
2		Anonim R-864539-ZI-FKP-60C7EC7EE No HP : B1354566300	GORONTALO	34 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Februari 2025	
3		Ardi Adun Rahman R-864539-ZI-FKP-ESABEDCC3C3 No HP : 82348566531	GORONTALO	38 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Februari 2025	
4		Krista Towali, S Pd., M Pd. R-864539-ZI-FKP-9557BA122F No HP : 85394007457	GORONTALO	38 Tahun Perempuan	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Februari 2025	
5		Rahmat R. Marikar R-864539-ZI-FKP-B71EF5B130 No HP : 085148021188	GORONTALO	29 Tahun Laki-laki	S1 LAJNYYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Februari 2025	
6		Ayt R-864539-ZI-FKP-8E48C656E1 No HP : 85148021188	GORONTALO	29 Tahun Laki-laki	S1 LAJNYYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Februari 2025	
7		Ayt R-864539-ZI-FKP-9F39FD3D90 No HP : 85148021188	GORONTALO	29 Tahun Laki-laki	S1 LAJNYYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Februari 2025	
8		Hariul Arung R-864539-ZI-FKP-B132EAC410 No HP : 085240608339	GORONTALO	34 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Februari 2025	
9		ALDI PUTERA KAHARU R-864539-ZI-FKP-7DC872A74 No HP : 823486028753	GORONTALO	20 Tahun Laki-laki	SMU LAJNYYA	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Februari 2025	
10		Hamsa R-864539-ZI-FKP-826209C280 No HP : 85148021188	GORONTALO	36 Tahun Laki-laki	S2 LAJNYYA	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Februari 2025	
11		Singih Dai Hidayanto R-864539-ZI-FKP-ECCDC33938 No HP : 87037576562	GORONTALO	29 Tahun Laki-laki	Diploma 3 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Februari 2025	
12		ANDI SLEHAB R-864539-ZI-FKP-7FE31457EE No HP : 08157026670	GORONTALO	44 Tahun Laki-laki	S3 LAJNYYA	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Januari 2025	
13		Abdul Gaffar L A Topke R-864539-ZI-FKP-Q2CD999D43 No HP : 812128538888	GORONTALO	82 Tahun Laki-laki	S3 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Januari 2025	
14		ELEN VANEY R-864539-ZI-FKP-4D17556933 No HP : 85240408588	GORONTALO	51 Tahun Perempuan	S1 LAJNYYA	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Januari 2025	
15		Elen Waney R-864539-ZI-FKP-13A2CEDETA No HP : 85240408588	GORONTALO	51 Tahun Perempuan	S1 LAJNYYA	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Januari 2025	
16		Moh Hamdi Laja R-864539-ZI-FKP-DD6F77AA58 No HP : 86501902512	GORONTALO	28 Tahun Laki-laki	S1 LAJNYYA	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Januari 2025	
17		Zhoirin Busura R-864539-ZI-FKP-5D17222D65 No HP : 81268087938	GORONTALO	28 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Januari 2025	
18		MUCHLIS SAID, S.I.P R-864539-ZI-FKP-C2CB038AD No HP : 85757714810	GORONTALO	41 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025	
19		MFI R-864539-ZI-FKP-2EF28657FB No HP : 8587904458	GORONTALO	26 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025	
20		Muchlis J Moledongan R-864539-ZI-FKP-167E0FA80 No HP : 8562808811	GORONTALO	52 Tahun Laki-laki	S2 LAJNYYA	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025	

21	Jufi R-664536-ZI-PKP-SAF9736BA3 No HP : 8128333515	GORONTALO	33 Tahun Laki-laki	S2 SIWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
22	Dewi Ranti Utman R-664536-ZI-PKP-26CC1C67B4 No HP : 8124465507	GORONTALO	28 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
23	Anisha Wndi Lestari R-664536-ZI-PKP-03E62223BC No HP : 81235604555	GORONTALO	33 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
24	Abby Mokodompit R-664536-ZI-PKP-4068E2265A No HP : 81310234234	GORONTALO	40 Tahun Perempuan	S2 SIWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
25	Mamad Dama R-664536-ZI-PKP-BC314A52A1 No HP : 85258034313	GORONTALO	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
26	RH-ENALD R-664536-ZI-PKP-E5A3E23665 No HP : 82177418220	GORONTALO	21 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Januari 2025
27	Sellyanti Bahsan R-664536-ZI-PKP-861540B3BC No HP : 82290444982	GORONTALO	35 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Januari 2025
28	Sellyanti Bahsan R-664536-ZI-PKP-3311366818 No HP : 82220444982	GORONTALO	35 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Januari 2025
29	Anisha Wndi Lestari R-664536-ZI-PKP-FD654D2456 No HP : 81235604555	GORONTALO	33 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Januari 2025
30	Ahdan R-664536-ZI-PKP-312995C73 No HP : 881342170650	GORONTALO	54 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Januari 2025
31	Hamzah Zaees R-664536-ZI-PKP-CA5F3B402E No HP : 822347303458	GORONTALO	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2025
32	RH-ENALD AKBAR PUTRA NURDIN R-664536-ZI-PKP-459F680C67 No HP : 822177418220	GORONTALO	21 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2025
33	Rahmat Cono R-664536-ZI-PKP-E44C228423 No HP : 822164704855	SULAWESI TENGGARA	40 Tahun Laki-laki	SMU/ TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Januari 2025
34	Vernadian Arant R-664536-ZI-PKP-01E09AD18 No HP : 86537882884	SULAWESI TENGGARA	33 Tahun Perempuan	SMU SIWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Januari 2025
35	Azman Bobhoe R-664536-ZI-PKP-4046C4A8FD No HP : 81244100090	GORONTALO	51 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Januari 2025
36	Rusi Utra R-664536-ZI-PKP-67C633C5D0 No HP : 822348765309	GORONTALO	35 Tahun Laki-laki	SMU TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Januari 2025
37	Muhammad Vikam R-664536-ZI-PKP-2D4F23C581 No HP : 822190966153	GORONTALO	24 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Januari 2025
38	Ranes Wadi R-664536-ZI-PKP-5CC6E28A5A8 No HP : 886502748340	GORONTALO	28 Tahun Laki-laki	S1 PKS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Januari 2025

**LAPORAN MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DI PENGADILAN TINGGI GORONTALO
PERIODE APRIL – JUNI (TRIWULAN II TAHUN 2025)**

A. Dasar Hukum

1. SK DIRJEN BADILUM NO 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tanggal 8 April 2021 Tentang memberlakukan Aplikasi Survei Pelayan Elektronik (SISUPER) pada Dirjen Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya;
2. SK DIRJEN BADILUM NO 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tanggal 28 Mei 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelaksanaan Elektronik pada Dirjen Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya.

B. Maksud dan Tujuan

Tujuan dilakukannya Tindak Lanjut monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kepuasan atas kebijakan Pelayanan Publik yang dilaksanakan Pengadilan Tinggi Gorontalo.
2. Sebagai bahan masukan untuk menindaklanjuti permasalahan dan hambatan Pelayanan Publik yang dilaksanakan Pengadilan Tinggi Gorontalo.

Adapun manfaat yang diperoleh dari monitoring dan evaluasi adalah sebagai berikut:

1. Adanya Peningkatan layanan dalam rangka mewujudkan Zona Integritas WBK/WBBM sesuai ketentuan dan kaidah yang berlaku.
2. Adanya tindaklanjut Monitoring dan evaluasi terkait Kepuasan Layanan Masyarakat yang dilakukan oleh Pengadilan Tinggi Gorontalo.

C. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Dari 8 indeks indikator di atas, maka diperoleh hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Gorontalo sebesar **4,00 (Empat Koma Nol-Nol)**. Jika dikonversi **99,92 (Sembilan Sembilan koma Sembilan dua)** Hal tersebut mengindikasikan bahwa persepsi kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Gorontalo adalah Pelayanan Publik yang Prima.

Tabel 1
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Gorontalo

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
U1	Informasi Pelayanan	4,00
U2	Persyaratan	4,00
U3	Prosedur	3,97
U4	Jangka Waktu Penyelesaian	4,00
U5	Tarif/Biaya	4,00
U6	Sarana dan Prasarana	4,00
U7	Petugas Pelayanan	4,00
U8	Layanan Konsultasi/Pengaduan	4,00

D. Tindak Lanjut Hasil Survei

Merujuk pada hasil indeks persepsi kualitas pelayanan setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Gorontalo untuk tersebut di atas, menunjukkan tiga indikator tertinggi dan terendah,

Tertinggi

1. Informasi Pelayanan
2. Persyaratan
3. Waktu Penyelesaian

Terendah

1. Prosedur
2. Informasi Pelayanan
3. Persyaratan

Adapun tindak lanjut perbaikan atas survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

1. Prosedur.

Untuk indikator prosedur ini sudah berada dalam nilai sangat baik, prosedur/alur pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada di Pengadilan Tinggi Gorontalo

2. Informasi Pelayanan

Untuk indikator informasi pelayanan ini sudah berada di kategori sangat baik, informasi pelayanan sudah tersedia di Meja PTSP baik melalui brosur, dan layar monitor di PTSP serta termuat di website layanan.

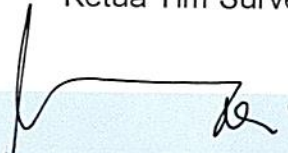
3. Persyaratan

Untuk indikator persyaratan ini sudah berada dalam nilai sangat baik, namun akan tetap terus meningkatkan Pelayanan sesuai dengan (SOP) yang ada.

Demikianlah Laporan Monitoring dan Tindak Lanjut Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai bahan koreksi dan masukan terhadap perbaikan pelaksanaan Kinerja pada Pengadilan Tinggi Gorontalo.

Gorontalo, 01 Juli 2025

Ketua Tim Survei



MASDIN DALIUWA, SH.

