

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



Disahkan di Gorontalo
Pada Hari Kamis 27 Maret 2025

Ketua Pengadilan Tinggi Gorontalo

Dr.IFA SUDEWI,S.H.,M.Hum

Penanggung Jawab Tim Survei


Ir. Endro Heryanto,SH,MH

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 27 Maret 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

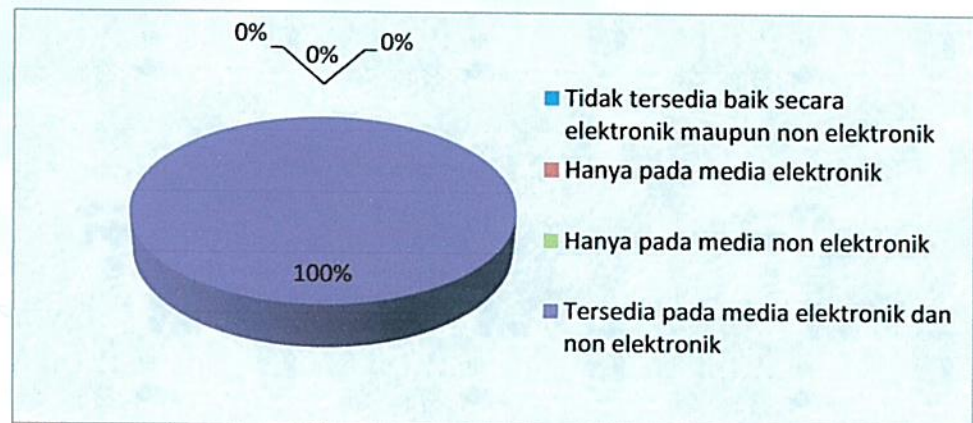
3.1. Analisis Hasil Survey

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

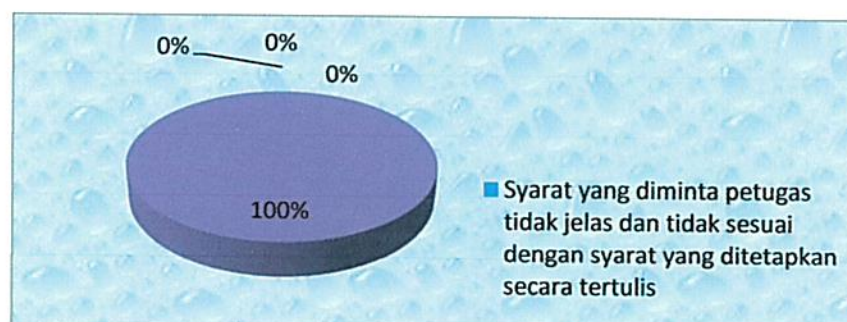


3.1.2. Persyaratan

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 menunjukkan hasil pada indeks **4.00 (empat koma nol-nol)**.

Grafik 2

Indeks informasi Persyaratan

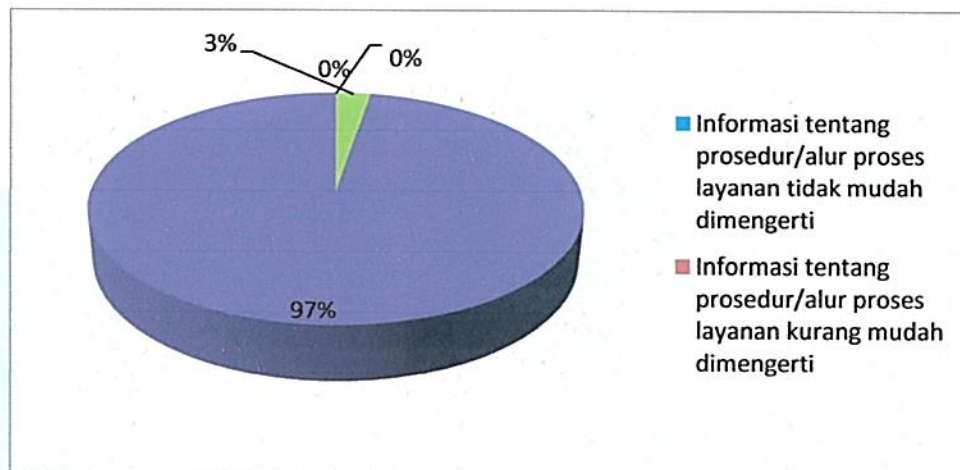


3.1.3. Prosedur

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

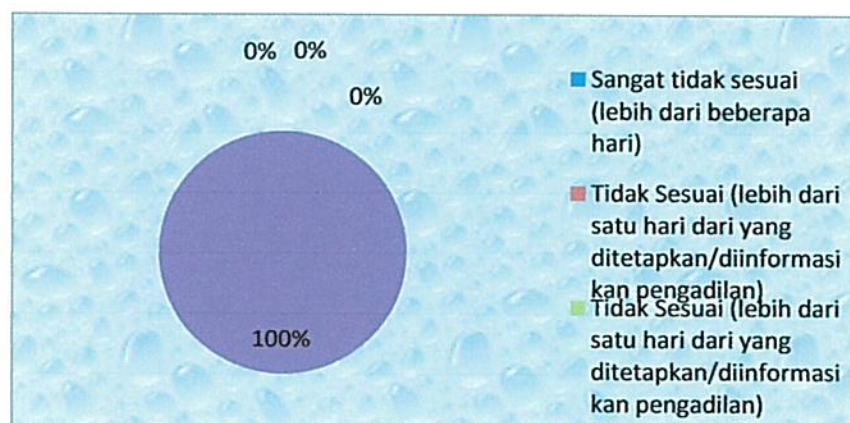


3.1.4. Jangka Waktu Penyelesaian

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

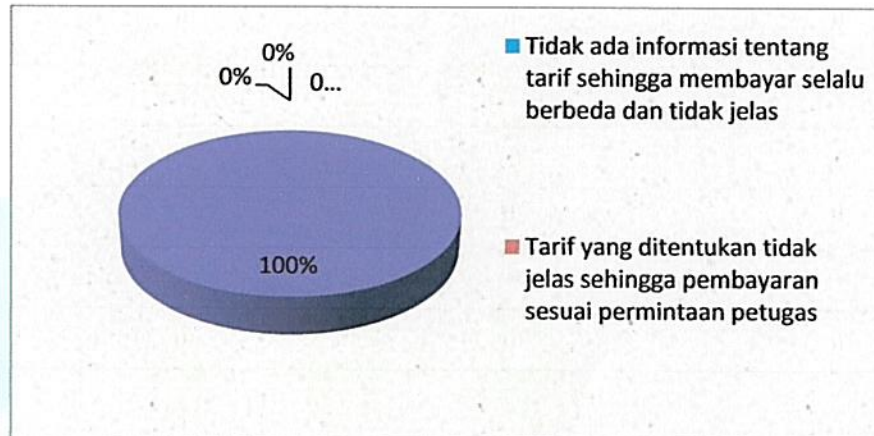
Indeks Jangka Waktu Penyelesaian



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)**.

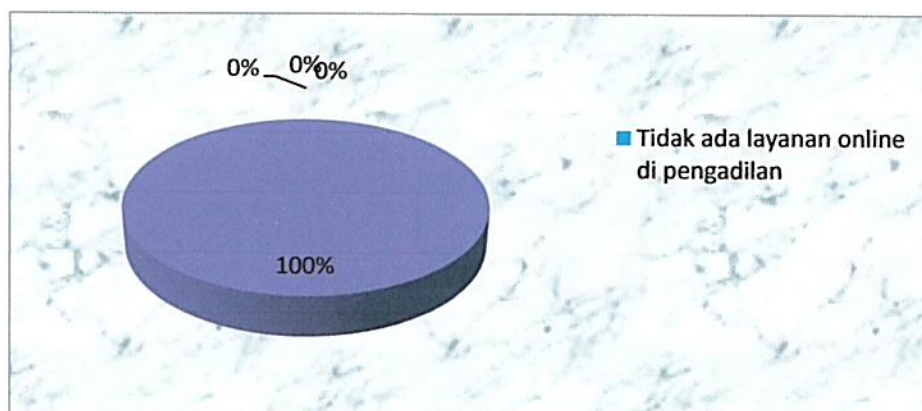
Grafik 5
Indeks Tarif/Biaya



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)**.

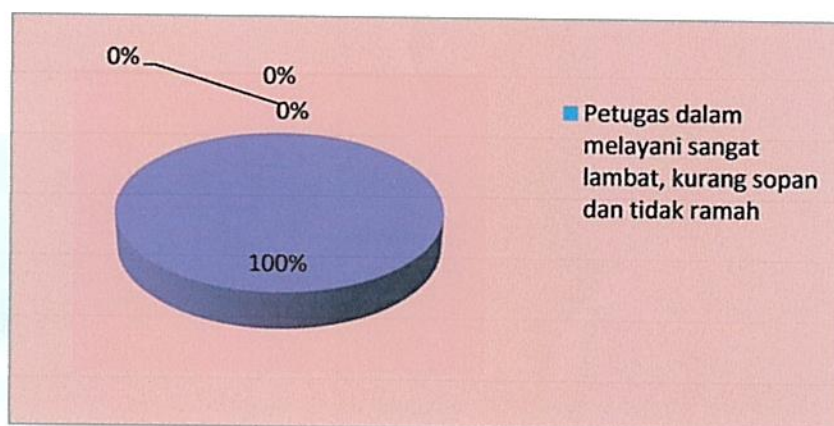
Grafik 6
Indeks Sarana dan Prasarana



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)**.

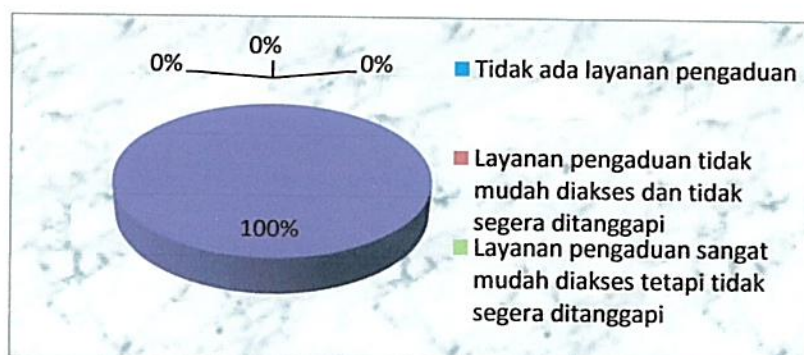
Grafik 7
Indeks Petugas Pelayanan



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

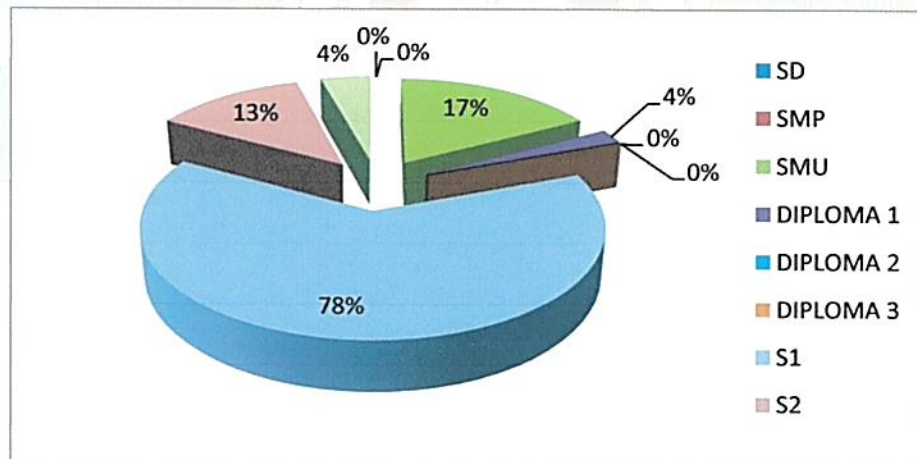
4.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

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



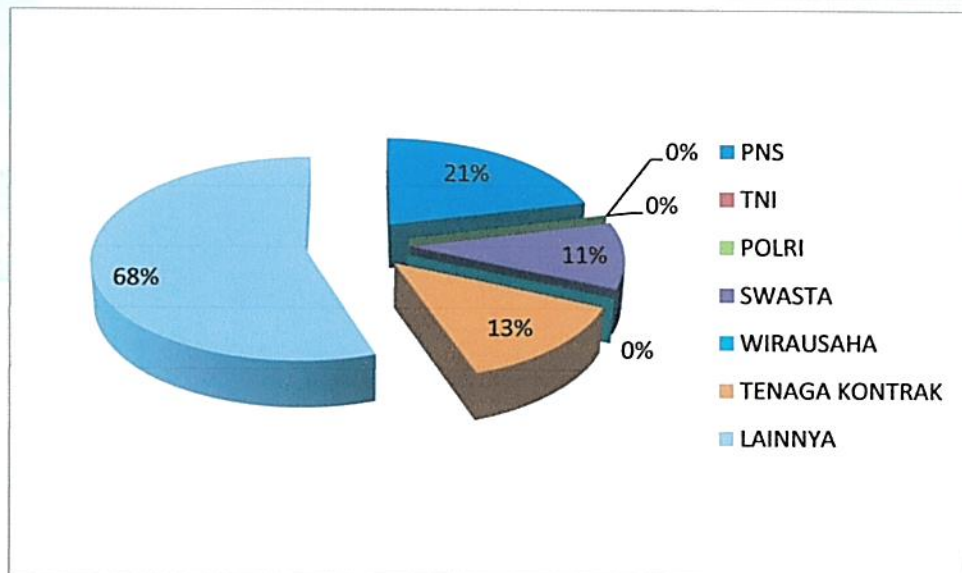
4.1.2. Pekerjaan Utama Responden

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%
WIRAUSAHA	0	0%
TENAGA KONTRAK	5	13%
LAINNYA	21	55%
TOTAL	38	100%

GRAFIK 12
DATA PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN



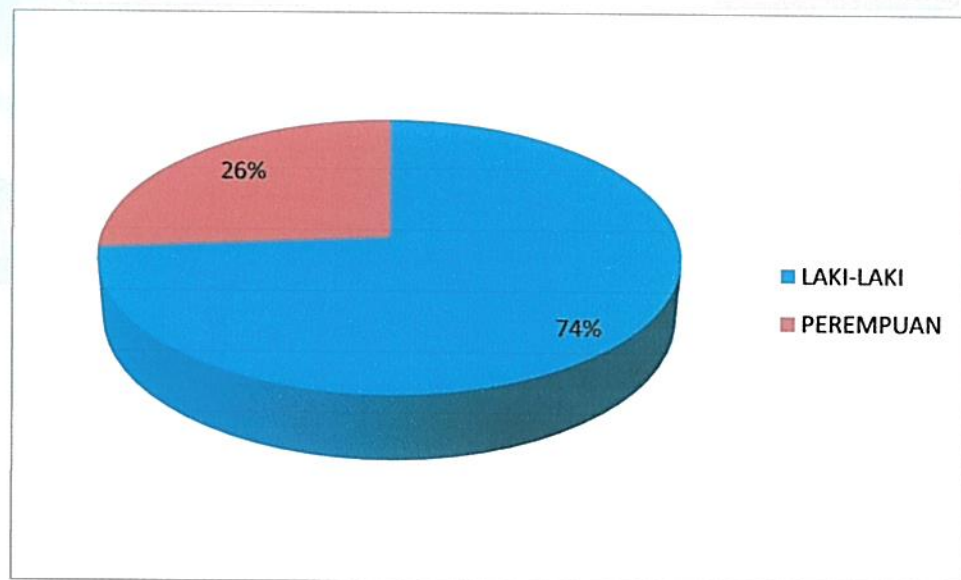
4.1.3. Jenis Kelamin Responden

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

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN		
Q Preview Publikasi		
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden
SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGADILAN TINGGI GORONTALO NILAI INDEKS 4,00 / 99,92 % Periode 1 Januari 2025 sampai 31 Maret 2025		
JUMLAH	38 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	28 ORANG
	PEREMPUAN	10 ORANG
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah	0 ORG
	SD	0 ORG
	SMP	0 ORG
	SMU	8 ORG
	Diploma 1	0 ORG
	PNIS	8 ORG
	TN	0 ORG
	POLRI	0 ORG
	LAINNYA	21 ORG
	Diploma 2	0 ORG
	Diploma 3	1 ORG
	S1	21 ORG
	S2	8 ORG
	S3	2 ORG
	SWASTA	4 ORG
	WIRASABAH	0 ORG
	TENAGA KONTRAK	5 ORG

4.2.2. Data Domisili Responden

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN		
Q Preview Publikasi		
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden
Daerah Domisili		
1	SULAWESI TENGGARA	2
2	GORONTALO	38

4.2.3. Data Umur Responden

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
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 Unsur
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 Domisili Responden	Data Umur Responden
Data Layanan	Nilai Per Unsur
Deskripsi	U1
	U2
	U3
	U4
	U5
	U6
	U7
	U8
	Keterangan
Jumlah	152
NRR Per RL	4.000
NRR Terbang	0.500
Zi (PKP) Unit Pelayanan	99.92

4.2.6. Tiga Unsur Terendah

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

4.2.7. Tiga Unsur Tertinggi

EVALUASI NILAI UNSUR	
3 Unsur Terendah	3 Unsur Tertinggi
No	Unsur
1	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan bergambar dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?
3	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?
	Nilai
	152
	152
	152

4.2.8. Data Umum Responden

Index Total		Data Umum Responden												
		Data Domisili Responden			Data Umur Responden		Data Layanan		Nilai Per Unsus					
Show	10	▼	entries	Copy	CSV	Excel	PDF	Print						Search
#	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam	
1	Rusi Utra R-864539-ZH-PKP-Q0389F8084 No. HP: 82348796309	GORONTALO	35 Tahun Laki-laki	SMU TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Maret 2025	
2	Anonim R-864539-ZH-PKP-A0079ECTEE No. HP: 81364568000	GORONTALO	34 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Februari 2025	
3	Andi Adun Rahman R-864539-ZH-PKP-ESA9Q03CC3 No. HP: 82344555531	GORONTALO	38 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Februari 2025	
4	Kristina Towali, S Pd, M Pd R-864539-ZH-PKP-9657BA123F No. HP: 85364007457	GORONTALO	38 Tahun Perempuan	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Februari 2025	
5	Rahmat R. Mankar R-864539-ZH-PKP-BT1EF5B130 No. HP: 085143021188	GORONTALO	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Februari 2025	
6	Ayrt R-864539-ZH-PKP-83430950E1 No. HP: 85143021188	GORONTALO	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Februari 2025	
7	Ayrt R-864539-ZH-PKP-4F39FD3D90 No. HP: 85143021188	GORONTALO	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Februari 2025	
8	Hasrul Antung R-864539-ZH-PKP-E132E4D410 No. HP: 065240908339	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-ZH-PKP-75DC872A74 No. HP: 82345826783	GORONTALO	20 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Februari 2025	
10	Hantaa R-864539-ZH-PKP-429206CC80 No. HP: 85143021188	GORONTALO	38 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Februari 2025	
11	Singih Dwi Hidayanto R-864539-ZH-PKP-ECCDC33698 No. HP: 87837576662	GORONTALO	29 Tahun Laki-laki	Diploma 3 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Februari 2025	
12	ANDI SUBHAS R-864539-ZH-PKP-7FE8145TEE No. HP: 08157009570	GORONTALO	44 Tahun Laki-laki	S3 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Januari 2025	
13	Abdul Gaffar L.A.Tjokke R-864539-ZH-PKP-Q2CD999D43 No. HP: 812128538888	GORONTALO	62 Tahun Laki-laki	S3 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Januari 2025	
14	ELEN WANLEY R-864539-ZH-PKP-4D17535533 No. HP: 85242406588	GORONTALO	51 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Januari 2025	
15	Elen Wanley R-864539-ZH-PKP-13A20E0E7A No. HP: 85242406588	GORONTALO	51 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Januari 2025	
16	Moh Hamd Larya R-864539-ZH-PKP-QD6FT7A458 No. HP: 86601902612	GORONTALO	28 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Januari 2025	
17	Zohrin Busura R-864539-ZH-PKP-6D1722D066 No. HP: 81360087938	GORONTALO	28 Tahun Laki-laki	S1 SINASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Januari 2025	
18	MUCHLIS SAID, S I P R-864539-ZH-PKP-Q2CEB038AD No. HP: 85757714810	GORONTALO	41 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025	
19	MH R-864539-ZH-PKP-QEF28657F8 No. HP: 8687964488	GORONTALO	29 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025	
20	Muchlis J Mokodongan R-864539-ZH-PKP-6B7B50FA80 No. HP: 86528088811	GORONTALO	52 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025	

21	Jufri R.664539-ZI-PKP-6AF9736BA3 No HP : 8128333615	GORONTALO	33 Tahun Laki-laki	S2 SIVASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
22	Dewi Rani Usman R.664539-ZI-PKP-06CC1C9784 No HP : 81244666607	GORONTALO	28 Tahun Perempuan	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
23	Anisha Wndi Lestari R.664539-ZI-PKP-03B422236C No HP : 81235634555	GORONTALO	33 Tahun Perempuan	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
24	Abby Mokodompit R.664539-ZI-PKP-6068E295A No HP : 81310234234	GORONTALO	40 Tahun Perempuan	S2 SIVASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
25	Mamad Dama R.664539-ZI-PKP-6C314A52A1 No HP : 85258034813	GORONTALO	38 Tahun Laki-laki	S1 LANNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
26	RHEVALD R.664539-ZI-PKP-ESA3E23985 No HP : 82177418220	GORONTALO	21 Tahun Laki-laki	SMU LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Januari 2025
27	Sellyant Bahsan R.664539-ZI-PKP-68194C636C No HP : 82290444962	GORONTALO	36 Tahun Perempuan	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Januari 2025
28	Sellyant Bahsan R.664539-ZI-PKP-3311369818 No HP : 082290444962	GORONTALO	36 Tahun Perempuan	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Januari 2025
29	Anisha Wndi Lestari R.664539-ZI-PKP-FD6402468 No HP : 81235634555	GORONTALO	33 Tahun Perempuan	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Januari 2025
30	Alvian R.664539-ZI-PKP-3129996C73 No HP : 081342170550	GORONTALO	54 Tahun Laki-laki	SMU LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2025
31	Hamzah Zaees R.664539-ZI-PKP-CA8F6B482E No HP : 082347303458	GORONTALO	35 Tahun Laki-laki	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2025
32	RHEVALD AVBAR PUTRANURON R.664539-ZI-PKP-459F6C0DE7 No HP : 082177418220	GORONTALO	21 Tahun Laki-laki	SMU LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2025
33	Rahmat Cono R.664539-ZI-PKP-E44C228423 No HP : 082194704555	SULAWESI TENGGAH	40 Tahun Laki-laki	SMU TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Januari 2025
34	Wanadian Ariant R.664539-ZI-PKP-011E09AD18 No HP : 08537682324	SULAWESI TENGGAH	33 Tahun Perempuan	SMU SIVASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Januari 2025
35	Azman Bobhoe R.664539-ZI-PKP-4049CA8FD No HP : 81244100090	GORONTALO	51 Tahun Laki-laki	S2 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Januari 2025
36	Rusi Ubra R.664539-ZI-PKP-87CB33C6D0 No HP : 082348763309	GORONTALO	35 Tahun Laki-laki	SMU TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Januari 2025
37	Muhammad Vikram R.664539-ZI-PKP-2D4F23C581 No HP : 082160989153	GORONTALO	24 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Januari 2025
38	Ranes Wadi R.664539-ZI-PKP-5CCE23A5A8 No HP : 086602748340	GORONTALO	28 Tahun Laki-laki	S1 PKS	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 JANUARI - MARET (TRIWULAN I 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, 27 Maret 2025

Ketua Tim Survei



MASDIN DALIUWA,SH.

