

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI PENGADILAN NEGERI SURABAYA KELAS 1A KHUSUS

Baitty Aqilatun Nufus

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
baittyaqilatun.22050@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Neny Ayu Nourmanita

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
nenynourmanita@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efektivitas, transparansi dan kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi peradilan. Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus sebagai lembaga peradilan dengan beban perkara dan kompleksitas layanan yang tinggi dituntut untuk menyelenggarakan PTSP secara optimal dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus berdasarkan indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna layanan PTSP dan didukung observasi dan dokumentasi. Pengukuran kepuasan dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan dan dianalisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP berada pada kategori baik dengan nilai IKM sebesar 3,225 atau nilai konversi 81,35. Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai tertinggi sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan PTSP secara umum telah berjalan sesuai standar pelayanan namun masih memerlukan peningkatan terutama pada ketepatan waktu penyelesaian layanan dan optimalisasi penyampaian informasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Indeks Kepuasan Masyarakat.

Abstract

One Stop Integrated Service (PTSP) is a public service innovation aimed at improving effectiveness transparency and public satisfaction in judicial administrative services. The Surabaya District Court Class 1A Special as a judicial institution with a high caseload and complex service demands is required to implement PTSP optimally and oriented toward service user satisfaction. This study aims to analyze the level of public satisfaction with PTSP services at the Surabaya District Court Class 1A Special based on the Community Satisfaction Survey (SKM) indicators in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. This research employed a descriptive quantitative method with data collected through questionnaires distributed to PTSP service users and supported by observation and documentation. Satisfaction measurement was conducted across nine service elements and analyzed using the Community Satisfaction Index (IKM). The results show that the level of public satisfaction with PTSP services falls within the good category with an IKM score of 3.225 or a converted value of 81.35. Facilities and infrastructure obtained the highest score while service completion time received the lowest score. These findings indicate that PTSP services have generally been implemented in accordance with service standards but still require improvement particularly in service completion timeliness and optimization of information delivery to the public.

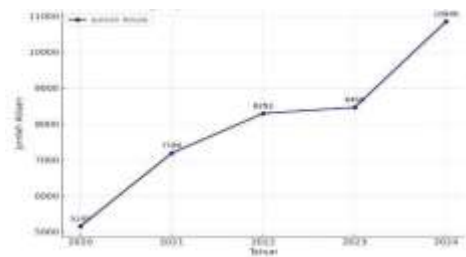
Keywords: Public Satisfaction, One-Stop Integrated Service, Community Satisfaction Index.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan menjamin hak warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28. Ketentuan tersebut diperjelas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Dalam sektor pemerintahan, pelayanan publik mencerminkan peran aparatur negara sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat, bangsa, dan negara (Akhyar, 2023). Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut mengedepankan mutu dan aksesibilitas serta didukung oleh standar pelayanan sebagai jaminan kepastian bagi aparatur dan masyarakat (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Dalam pelayanan publik terdapat ketentuan mendasar yang dibakukan sebagai tolak ukur penilaian akan kelayakan layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Mekanisme tersebut biasa di kenal dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang membuka akses publik terhadap kejelasan informasi layanan sehingga secara tidak langsung mengajak masyarakat turut berpartisipasi dalam pengawasan selama berlangsungnya pelayanan. Adanya SOP dapat menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas yang dilakukan secara berulang dan dapat mempermudah proses kerja, memperjelas alur kerja, efektif dan konsisten (Wahongan et. al, 2021). Namun, pelaksanaan SOP belum sepenuhnya konsisten, sehingga masih terdapat penyimpangan dalam proses pelayanan yang berdampak pada efektivitas dan akuntabilitas kinerja pelayanan publik (Priyodigdo et al, 2025).

Hingga saat ini, penyimpangan dalam pelayanan publik masih kerap terjadi (Detik News, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan adanya persoalan mendasar dalam penerapan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang membuka ruang terjadinya praktik maladministrasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1, maladministrasi merupakan perbuatan melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, maupun kelalaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat. Berbagai kajian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya terbebas dari indikasi maladministrasi, sebagaimana tercermin dalam Indeks Persepsi Pelayanan Publik (IPPP) tahun 2023 yang mencatat nilai rata-rata 3,90 dari skala 5, yang mengindikasikan masih perlunya perbaikan kualitas layanan.



Gambar 1. Grafik Perkembangan Jumlah Aduan Ombudsman RI (2020-2024)

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI 2021-2024

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI, jumlah aduan masyarakat terhadap pelayanan publik mengalami peningkatan cukup signifikan pada periode 2020-2024, sebagaimana terlihat pada grafik di atas. Merujuk pada temuan Laporan Ombudsman RI Tahun 2024, Provinsi Jawa Timur menempati posisi ke-9 tertinggi secara nasional dalam jumlah aduan masyarakat. Fakta tersebut menandakan tingginya intensitas pelaporan publik dibandingkan provinsi lain selama periode tersebut.

Implikasinya, kinerja sebagian besar unit layanan masih berada pada batas minimum harapan publik. Rendahnya kualitas pelayanan akibat praktik maladministrasi membentuk citra negatif pemerintah sebagai penyedia layanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan (Saputra dan Hakim, 2024). Permasalahan pelayanan tersebut tidak bersifat insidental, melainkan berlangsung berulang hingga membentuk pola buruk yang dianggap lumrah dalam praktik pelayanan publik. Di sisi lain, sistem pelayanan yang seharusnya berorientasi pada kepuasan publik kerap tereduksi menjadi formalitas, karena belum sepenuhnya menyentuh kebutuhan nyata publik. Kondisi ini diperparah oleh rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai maladministrasi, yang menempatkan publik pada posisi pasif serta rentan mengalami kerugian dalam berbagai aspek kehidupan (Sharon & Utama, 2023).

Berbagai kajian menunjukkan bahwa maladministrasi dalam pelayanan publik berdampak signifikan. Keputusan administratif yang tidak sesuai prinsip hukum dan tata kelola pemerintahan menimbulkan dampak negatif nyata bagi masyarakat (Aulia dkk, 2025). Sejalan dengan itu, praktik maladministrasi menghilangkan kepastian hukum serta menimbulkan kerugian materiil dan immateriil bagi warga negara (Purwati & Hayati, 2023).

Tabel 1. Nilai Penyelamatan Kerugian Masyarakat Tahun 2021-2024

Tahun	Nilai Penyelamatan Kerugian Masyarakat
2021	Rp26,85 miliar
2022	Rp92,21 miliar
2023	Rp28 miliar
2024	Rp166,49 miliar

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI 2021-2024

Data Ombudsman Republik Indonesia pada tabel di atas menunjukkan nilai penyelamatan kerugian masyarakat selama periode 2021–2024, namun sekaligus menggambarkan besarnya kerugian publik akibat maladministrasi yang masih terjadi. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pengawasan Ombudsman terus meningkat, mekanisme birokrasi belum sepenuhnya efektif dalam menjamin akuntabilitas dan kepastian hukum. Oleh karena itu, diperlukan pembaharuan sistem birokrasi yang bermuara pada agenda reformasi birokrasi sebagai instrumen strategis dalam mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Reformasi birokrasi merupakan proses pembenahan mendasar sistem pemerintahan yang bertujuan meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan profesionalisme aparatur serta menegakkan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Sumantri, 2022). Kedua konsep tersebut menjadi instrumen krusial dalam memperbaiki tata kelola kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia. Pijakan hukumnya tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi, yang ditindaklanjuti melalui regulasi teknis Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi agar implementasinya lebih sederhana, terukur, dan terarah. Perumusan regulasi tersebut menjadi landasan otoritas legal untuk merekonstruksi tatanan dan fungsi birokrasi sekaligus membentuk kultur kerja yang mendorong terwujudnya pelayanan prima sebagai muara keberhasilan reformasi birokrasi. Sejalan dengan itu, reformasi pelayanan publik menuntut penyederhanaan regulasi dan integrasi layanan guna menghadirkan proses pelayanan yang lebih sederhana, cepat, dan transparan (Ariyanti, 2024). Dengan demikian, birokrasi dapat bergerak menuju model pelayanan yang terstruktur dan responsif serta membuka ruang bagi terbentuknya sistem layanan yang lebih terintegrasi.

Salah satu wujud konkret dari agenda reformasi birokrasi dapat dilihat pada implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai instrumen penyederhanaan mekanisme layanan publik. PTSP hadir sebagai respons atas kebutuhan masyarakat akan

pelayanan yang terbuka, akuntabel dan efisien guna meminimalkan potensi maladministrasi dalam birokrasi. Melalui pemangkasan alur layanan PTSP mencerminkan komitmen pemerintah dalam membangun sistem birokrasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. PTSP menjadi bagian strategis reformasi birokrasi karena mampu meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan melalui regulasi yang lebih sederhana dan terukur (Utami, 2023). Sementara peran PTSP sebagai instrumen transformasi birokrasi yang mendorong terwujudnya pelayanan publik terintegrasi lintas sektor (Nugroho, 2021). Penerapan PTSP diberlakukan di seluruh lembaga pemerintahan, baik eksekutif, legislatif, maupun yudikatif, termasuk di lingkungan peradilan sebagai upaya penyederhanaan pelayanan hukum dan perluasan akses masyarakat terhadap keadilan.

Pengadilan Negeri Surabaya merupakan bagian integral dari birokrasi peradilan di Indonesia yang turut melaksanakan agenda reformasi birokrasi sebagai penyedia layanan publik. Berstatus sebagai Pengadilan Kelas IA Khusus, instansi ini memiliki karakteristik dan kewenangan tertentu yang tidak dimiliki seluruh badan peradilan tingkat pertama termasuk kewenangan menangani perkara Niaga dan Perdata Khusus berupa Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dalam lingkup nasional (Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI, 2022). Konsekuensi dari kewenangan tersebut tercermin pada tingginya volume dan kompleksitas perkara yang ditangani. Berdasarkan data Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) tahun 2025, Pengadilan Negeri Surabaya Kelas IA Khusus menangani sebanyak 8.451 perkara. Tingginya beban perkara tersebut menjadi tantangan dalam menjaga standar pelayanan, mengingat kualitas layanan merepresentasikan kredibilitas sekaligus wajah pengadilan di mata pencari keadilan. Posisi ini sekaligus menempatkan Pengadilan Negeri Surabaya sebagai rujukan bagi pengadilan negeri lain di bawahnya, baik dari sisi capaian kinerja maupun mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Sebagai bukti konkrit peran Pengadilan Negeri Surabaya Kelas IA Khusus yang menjadi bagian dari lembaga peradilan, institusi ini tidak hanya menjalankan fungsi yudisial, tetapi juga menyelenggarakan pelayanan publik melalui implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penerapan PTSP dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 3239/DJU/SK/HM02.3/11/2019 tentang perubahan atas SK Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 mengenai Pedoman Standar PTSP pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri. Regulasi tersebut menegaskan prinsip keterpaduan, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, koordinasi, dan aksesibilitas sebagai landasan pelayanan

publik. Namun demikian, dalam praktiknya, pelaksanaan PTSP belum sepenuhnya berjalan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

PTSP di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus diterapkan sejak tahun 2018 dan direlokasi serta diresmikan kembali pada 20 Februari 2023 sebagai bagian dari penataan pelayanan publik di lingkungan peradilan. PTSP diselenggarakan melalui 10 loket dengan fungsi layanan berbeda, meliputi administrasi perkara, permohonan informasi, pengaduan masyarakat, dan bantuan hukum. Pengguna layanan terdiri atas pencari keadilan, kuasa hukum, dan masyarakat umum, dengan jam operasional pukul 08.00–15.00 WIB. Alur pelayanan dimulai dari pengambilan nomor antrean hingga interaksi langsung dengan petugas dalam satu area layanan terpadu. Dalam praktiknya, dinamika pelayanan PTSP berpotensi menimbulkan perbedaan antara ketentuan formal dalam pedoman PTSP dan pelaksanaan operasional di lapangan.

Salah satu wujud implementasi kebijakan reformasi birokrasi di lingkungan peradilan, efektivitas pelaksanaan PTSP perlu dinilai secara berkelanjutan untuk memastikan kesesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan keberlangsungan nyata dilapangan. Evaluasi tersebut menjadi penting sebab kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari keberadaan sistem atau prosedur yang terstandarisasi, melainkan juga dari tingkat kepuasan pengguna layanan sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, pengukuran IKM digunakan sebagai instrumen evaluatif untuk menilai sejauh mana penyelenggaraan layanan PTSP mampu memenuhi harapan dan kebutuhan melalui persepsi terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pada tataran institusional Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus, peranan IKM dalam menaksir tingkat kepuasan pengguna layanan mencakup keseluruhan aspek administrasi dan berbagai layanan hukum yang diselenggarakan oleh pengadilan, termasuk di dalamnya kinerja PTSP.

Berdasarkan hasil survei IKM Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus yang dilaksanakan selama tiga bulan pada periode April hingga Juni 2025 dan diperbarui pada 3 Juli 2025 melalui laman resmi instansi, diperoleh nilai indeks sebesar 3,78 atau setara dengan 94,57%, dengan kategori “sangat baik” yang secara formal menunjukkan performa pelayanan publik yang optimal. Sementara itu, data capaian kinerja pada tahun sebelumnya sebagaimana tercantum dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) pada Sasaran Strategis 1 menunjukkan bahwa indikator Indeks Persepsi Pencari Keadilan yang Puas Terhadap Layanan Peradilan pada tahun 2024 memiliki nilai realisasi sebesar 98,06 dari target 94% dengan capaian kinerja sebesar 104,32%, sehingga dinyatakan berhasil melampaui target yang telah ditetapkan.

Gambar 2. Indeks Kepuasan Responden terhadap Layanan Pengadilan



Sumber: LKJIP Pengadilan Negeri Surabaya 2024

Berdasarkan data capaian kinerja pada indikator Indeks Responden yang Puas terhadap layanan peradilan, persentase capaian tahun 2024 menunjukkan peningkatan sebesar 7,35% apabila dibandingkan dengan capaian pada tahun 2023. Peningkatan tersebut menggambarkan adanya selisih perolehan antara target kinerja dan hasil survei kepuasan pencari keadilan pada tahun berjalan. Jika ditinjau dalam rentang evaluasi tiga tahun terakhir (2022–2024), capaian tahun 2024 tercatat sebagai capaian tertinggi dengan persentase sebesar 104,32%, yang menempatkannya pada posisi berbeda dibandingkan dua tahun sebelumnya yang masih berada di bawah target yang telah ditetapkan.

Namun demikian, hasil pengukuran kepuasan melalui survei internal tersebut tidak berbanding lurus dengan temuan mengenai persepsi masyarakat yang terekam melalui platform *Google Review* Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus. Penilaian pada platform instansi terkait menunjukkan kecenderungan yang berbeda, yaitu rating sebesar 3,9 dari skala 5 disertai dengan beragam keluhan pengguna layanan PTSP, sehingga mencerminkan adanya dinamika penilaian publik yang tidak sepenuhnya tercakup dalam pengukuran kinerja internal. Sebagaimana tergambar pada visualisasi berikut

Gambar 3. Ulasan Pengguna Layanan PTSP Pengadilan Negeri Surabaya



Sumber: *Google Review* Pengadilan Negeri Surabaya

Temuan ulasan publik pada platform *Google Review* menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara

standar pelayanan yang ditetapkan dengan praktik operasional. Sejumlah pengguna layanan menyampaikan keluhan terkait pelayanan loket yang berjalan lambat, di mana mereka menghadapi waktu tunggu yang panjang tanpa penjelasan mengenai proses maupun estimasi penyelesaian. Selain permasalahan waktu layanan, sebagian ulasan juga menyoroti aspek interaksi petugas yang dinilai kurang ramah dan tidak proaktif dalam memberikan arahan selama berlangsungnya layanan. Kondisi yang ada mengungkapkan bahwa pelayanan belum mampu memberikan kepastian waktu maupun transparansi prosedural, sehingga pengguna layanan harus berulang kali menanyakan tahapan yang berlaku atau kembali melakukan fotokopi berkas meskipun sistem pelayanan telah diklaim berbasis digital.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara nilai kepuasan yang tercatat secara administratif dengan pengalaman nyata sebagian pengguna dalam memperoleh layanan. Perbedaan antara hasil survei internal dengan kondisi pelayanan di lapangan mengindikasikan belum selarasnya antara kualitas layanan yang terukur secara formal dengan tingkat kepuasan nyata yang dirasakan pengguna. Kualitas pelayanan publik berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan menjadi penting untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pengguna (Meirinawati dkk 2023). Adanya tumpang tindih menjadikan perhatian peneliti untuk melakukan kajian lebih lanjut melalui penelitian berjudul “Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan PTSP di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus secara objektif melalui analisis data numerik. Pendekatan ini difokuskan pada pemotretan kondisi empiris kepuasan pengguna layanan tanpa menguji hubungan kausal antarvariabel. Pengukuran kepuasan dilakukan berdasarkan 9 unsur SKM sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Lokasi penelitian diselenggarakan di PTSP Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus yang terletak di Jalan Arjuno No. 16–18, Sawahan, Kota Surabaya, Jawa Timur. Pemilihan lokus ini didasarkan pada posisi strategis instansi tersebut dengan beban perkara tinggi dan beragam layanan kompleks, sehingga mewakili kondisi ideal untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan peradilan, khususnya

melalui pelaksanaan PTSP yang mencerminkan citra lembaga di mata publik.

Populasi merupakan keseluruhan elemen penelitian yang memiliki karakteristik sesuai tujuan penelitian, baik individu, kelompok, maupun objek, yang menjadi dasar generalisasi hasil penelitian (Susanto et al., 2024). Dalam penelitian ini, populasi mencakup seluruh pengguna layanan terpadu satu pintu di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus, yang tercatat sebanyak 2.764 orang selama periode Agustus–Oktober 2025 berdasarkan data resmi instansi terkait.

Sampel sendiri yakni sebagian dari populasi yang digunakan untuk mewakili keseluruhan dalam memperoleh gambaran kepuasan pengguna layanan PTSP di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus. Pengambilan sampel dilakukan dengan *probability sampling* menggunakan pendekatan *accidental sampling* yaitu menyebarkan kuesioner kepada pengunjung yang secara kebetulan hadir dan sedang mengakses layanan, sehingga data yang diperoleh bersifat aktual dan kontekstual. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan yang ditoleransi

Dengan populasi 2.764 dan tingkat kesalahan 10%, maka diperoleh n sebesar 96,5 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden untuk mengantisipasi ketidakvalidan data.

Definisi operasional variabel adalah penjabaran konsep teoretis menjadi indikator yang dapat diukur untuk mempermudah pengumpulan dan analisis data (Putri dan Suryani, 2023). Operasionalisasi variabel diperlukan agar konsep abstrak dapat dijadikan indikator relevan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, operasional variabel mengacu pada standar nasional berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang mencakup sembilan indikator untuk mengukur kepuasan pengguna layanan PTSP di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus, antara lain sebagai berikut

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6. Kompetensi Pelaksana
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan
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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama yang disusun berdasarkan 9 indikator SKM. Jawaban responden kemudian diukur menggunakan skala Likert, di mana setiap pilihan diberi bobot untuk menghasilkan skor tunggal yang merepresentasikan variabel kepuasan. Skala Likert yang digunakan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 2. Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Selain kuesioner, data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Observasi dilakukan dengan mengamati interaksi antara petugas dan pengguna, efektivitas prosedur serta respons masyarakat secara langsung. Dokumentasi meliputi laporan kinerja, statistik pengguna, SOP dan arsip administrasi sebagai data pendukung kuesioner dan observasi. Sementara itu, studi literatur dilakukan dengan menelaah buku, jurnal, artikel, regulasi pemerintah dan sumber akademik lain

yang relevan untuk mendukung analisis kepuasan masyarakat dan evaluasi penyelenggaraan PTSP.

Analisis data dilakukan secara bertahap. Analisa dimulai dengan uji validitas instrumen untuk memastikan sah tidaknya pernyataan dalam kuisisioner dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Item pernyataan dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} disesuaikan dengan derajat kebebasan ($df = n - 2$) melalui perantara bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Selanjutnya uji reliabilitas instrumen menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk menilai konsistensi jawaban antar item kuesioner. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Kriteria umum menunjukkan bahwa $\alpha \geq 0,80$ menandakan reliabilitas tinggi, $0,60-0,79$ cukup reliabel, dan $< 0,60$ rendah sehingga memerlukan revisi item.

Pendekatan berbasis survei kepuasan masyarakat dinilai efektif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan publik dan mengevaluasi kinerja pelayanan dari sudut pandang masyarakat sebagai penerima layanan (Pradana, 2022). Oleh karena itu, dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan metode SKM sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam pelaksanaannya setiap pernyataan survei masing-masing unsur di beri nilai, kemudian dihitung “Nilai Rata-rata Tertimbang” dari setiap unsur pelayanan. Tiap-tiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan ditetapkan melalui rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan:

N = Bobot nilai per unsur

X = Jumlah unsur pelayanan

Maka, operasional dalam penelitian ini disesuaikan dengan banyaknya indikator pelayanan yakni

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Langkah selanjutnya adalah perhitungan Nilai SKM dengan mempergunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang sebagaimana rumus berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yang memiliki rentang antara 25 hingga 100, maka hasil pengukuran sebelumnya dikonversi ke dalam skala 25 dengan menggunakan rumus dibawah ini

$$\text{Nilai SKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{SKM Hasil Survei}}{25} \times 25$$

Adapun untuk memperjelas hasil pengukuran tingkat kepuasan, nilai SKM yang telah dikonversi selanjutnya dikategorikan ke dalam interval tertentu guna menilai tingkat mutu pelayanan.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini telah dilakukan uji coba validitas terhadap instrumen penelitian sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama. Pengujian validitas dilakukan terhadap 30 responden dengan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Instrumen yang diuji terdiri atas 18 butir pernyataan yang merepresentasikan indikator tingkat kepuasan pengguna layanan PTSP sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Tingkat Kepuasan

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0.683	0.361	Valid
X2	0.756	0.361	Valid
X3	0.858	0.361	Valid
X4	0.520	0.361	Valid
X5	0.707	0.361	Valid
X6	0.801	0.361	Valid
X7	0.793	0.361	Valid
X8	0.805	0.361	Valid
X9	0.860	0.361	Valid

X10	0.614	0.361	Valid
X11	0.840	0.361	Valid
X12	0.857	0.361	Valid
X13	0.611	0.361	Valid
X14	0.852	0.361	Valid
X15	0.833	0.361	Valid
X16	0.829	0.361	Valid
X17	0.688	0.361	Valid
X18	0.579	0.361	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 1.4, diketahui bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan PTSP di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus.

B. Uji Reliabilitas

Konsistensi instrumen penelitian menjadi aspek penting dalam memastikan bahwa data yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar analisis yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini diketahui melalui uji coba reliabilitas untuk menilai kestabilan jawaban responden terhadap keseluruhan butir pernyataan yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan PTSP di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepuasan

Cronbach's Alpha	N of Items
0.953	18

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2025

Hasil pengolahan data reliabilitas yang disajikan pada tabel menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,953 pada variabel tingkat kepuasan. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki tingkat keterkaitan internal dan mampu menghasilkan pengukuran yang konsisten. Tingginya nilai reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah tersusun secara sistematis dan setiap indikator kepuasan saling mendukung dalam membentuk satu konstruk pengukuran yang utuh. Oleh sebab itu, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinilai memiliki keandalan yang memadai dan dapat digunakan secara berkelanjutan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan PTSP.

C. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat

Analisis deskriptif karakteristik responden dalam penelitian ini secara khusus terfokus pada variabel

demografi meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir dan pekerjaan. Dari penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil data dari 100 pengguna layanan PTSP. Adapun uraian lengkap mengenai profil responden disajikan sebagai berikut:

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan

No	Karakteristik	Jumlah
Jenis Kelamin		
1.	Laki-laki	40%
2.	Perempuan	60%
Pendidikan Terakhir		
1	SD	-
2	SMP	2%
3	SMA	27%
4	D3	1%
5	S1	52%
6	S2	17%
7	S3	1%
Pekerjaan		
1	Pegawai Negeri Sipil	4%
2	TNI/POLRI	-
3	Wiraswasta	55%
4	Wirausaha	5%
5	Tenaga Kontrak	6%
6	Pelajar/Mahasiswa	15%
7	Lainnya	15%

Sumber data: diolah oleh peneliti, 2025

Tabel di atas menggambarkan karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan mendominasi dengan proporsi 60%, sedangkan laki-laki sebesar 40%. Dari sisi pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan Strata 1 (S1) sebesar 52%, diikuti lulusan SMA 27% dan Strata 2 (S2) 17%, sementara lulusan SMP, D3, dan S3 berada pada persentase yang relatif kecil, serta tidak terdapat responden berpendidikan SD. Adapun berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden berprofesi sebagai wiraswasta sebesar 55%, disusul pelajar/mahasiswa dan kategori lainnya masing-masing 15%, tenaga kontrak 6%, wirausaha 5%, dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) 4%, serta tidak ditemukan responden dari unsur TNI/POLRI.

Pengukuran kepuasan masyarakat dalam penelitian ini mengacu pada metode SKM sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan sejumlah unsur pelayanan yang direpresentasikan melalui butir pernyataan dalam kuesioner, di mana setiap indikator kepuasan pelayanan PTSP diturunkan ke dalam dua pernyataan. Seluruh pernyataan telah disesuaikan dengan

indikator penelitian serta melalui tahap pengujian instrumen sebelumnya. Setiap jawaban responden dinilai menggunakan Skala Likert empat tingkat. Hasil jawaban responden selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk persentase pada setiap kategori penilaian untuk menggambarkan kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing indikator pelayanan.

Setiap unsur pelayanan dalam pengukuran memiliki bobot yang sama. Berdasarkan hasil perhitungan sebagaimana pada kalkulasi sebelumnya, diperoleh nilai penimbang sebesar 0,11. Selanjutnya, dilakukan perhitungan nilai rata-rata pada setiap sub indikator dengan cara menjumlahkan seluruh skor jawaban responden, kemudian membaginya dengan jumlah responden yang terlibat dalam penelitian. Nilai rata-rata tersebut mencerminkan tingkat penilaian responden terhadap masing-masing subindikator pelayanan. Adapun nilai rata-rata pada unsur pelayanan utama diperoleh dari hasil perataan nilai seluruh subindikator yang membentuk setiap unsur. Dari perhitungan tersebut maka menghasilkan perolehan nilai indikator setiap unsur sebagai berikut:

Tabel 7. Nilai Rata-rata Indikator

Indikator	Sub Indikator	Total Skor	Rata-rata per Indikator	NRR Unsur Utama
1	U1	339	3,39	3,32
	U2	325	3,25	
2	U3	328	3,28	3,285
	U4	329	3,29	
3	U5	292	2,92	2,96
	U6	300	3	
4	U7	330	3,3	3,315
	U8	333	3,33	
5	U9	329	3,29	3,225
	U10	316	3,16	
6	U11	325	3,25	3,275
	U12	330	3,3	
7	U13	333	3,33	3,325
	U14	332	3,32	
8	U15	317	3,17	3,13
	U16	309	3,09	
9	U17	348	3,48	3,52
	U18	356	3,56	

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2025

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa capaian skor Nilai Rata-rata Unsur (NRR) Utama berada pada rentang yang berbeda. Dengan merujuk pada capaian kinerja masing-masing unsur pelayanan yang diukur melalui nilai NRR utama, tahapan selanjutnya difokuskan pada penghitungan SKM. Perhitungan dilakukan dengan mengalikan NRR utama pada masing-masing unsur pelayanan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang sebesar

0,11 sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil darinya menyajikan kontribusi dari masing-masing unsur pelayanan dalam pembentukan nilai SKM secara keseluruhan. Adapun rincian hasil perhitungan nilai SKM per unsur pelayanan disajikan dibawah ini:

Tabel 8. Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur

Indikator	Nilai Penimbang	NRR Tertimbang Indikator	Nilai SKM Per Unsur
1	0,11	3,32	0,365
2	0,11	3,285	0,361
3	0,11	2,96	0,325
4	0,11	3,315	0,364
5	0,11	3,225	0,354
6	0,11	3,275	0,360
7	0,11	3,325	0,365
8	0,11	3,13	0,344
9	0,11	3,52	0,387

Sumber : Dioleh oleh peneliti, 2025

Terakhir, setelah diperoleh hasil perhitungan nilai SKM per unsur pelayanan yakni menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan. Adapun nilai SKM tertimbang dari seluruh unsur pelayanan selanjutnya direkapitulasi dan dijumlahkan sebagaimana disajikan pada tabel berikut

Tabel 9. Akumulasi Nilai SKM

Indikator	Nilai SKM Per Unsur
Persyaratan	0,365
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,361
Waktu Penyelesaian	0,325
Biaya/Tarif	0,364
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,354
Kompetensi Pelaksana	0,360
Perilaku Pelaksana	0,365
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,344
Sarana dan Prasarana	0,387
Total	3,225

Sumber : Dioleh oleh peneliti, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh total nilai 3,225 yang merupakan akumulasi kontribusi setiap unsur pelayanan terhadap kinerja unit layanan. Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25 - 100, maka hasil penilaian rata-rata skor dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus IKM Unit Pelayanan $\times 25$. Dengan demikian, nilai konversi IKM ialah $3,225 \times 25$ sehingga diperoleh nilai sebesar 80,62. Mengacu pada pedoman pengelompokan nilai IKM sebagaimana telah disajikan sebelumnya pada

Tabel 3 yang memuat nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, nilai IKM tersebut berada pada rentang 76,61–88,30 dan termasuk dalam kategori “Baik”.

Merujuk pada hasil analisis data, pada bagian ini dilakukan interpretasi capaian penelitian untuk setiap indikator dalam SKM, meliputi: (a) persyaratan (b) sistem, mekanisme dan prosedur (c) waktu penyelesaian (d) biaya/tarif (e) produk spesifikasi jenis layanan (f) kompetensi pelaksana (g) perilaku pelaksana (h) penanganan pengaduan, saran dan masukan (i) sarana dan prasarana. Pembahasan terperinci dari setiap indikator disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Dalam penelitian ini dianalisis melalui dua aspek, yaitu kejelasan informasi persyaratan dan kemudahan pemenuhan kelengkapannya. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa indikator persyaratan memperoleh nilai IKM sebesar 3,32 dengan nilai konversi 83,00 dan berada pada kategori baik. Capaian tersebut menunjukkan bahwa responden menilai persyaratan layanan PTSP relatif mudah dipenuhi. Meskipun informasi persyaratan telah disediakan melalui loket pelayanan dan laman resmi pengadilan, hasil observasi menunjukkan masih terdapat pengguna layanan yang belum sepenuhnya memahami keterkaitan antar persyaratan pada jenis layanan tertentu, sehingga diperlukan penyesuaian berkas pada kunjungan berikutnya. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator persyaratan telah terpenuhi secara administratif, namun tingkat pemahaman pengguna terhadap informasi persyaratan masih bervariasi dalam praktik pelayanan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan merupakan unsur SKM yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan layanan agar proses pelayanan berjalan tertib dan memiliki kepastian. Di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas IA Khusus, standar pelayanan telah ditetapkan sebagai acuan operasional PTSP. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa indikator ini memperoleh nilai IKM sebesar 3,285 dengan nilai konversi 82,12 dan termasuk dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan secara umum telah diterapkan sesuai ketentuan. Namun, tingkat pemahaman pengguna layanan terhadap alur dan tahapan pelayanan masih bervariasi, khususnya pada prosedur yang bersifat teknis, sehingga kejelasan dan kemudahan prosedur belum dirasakan secara merata oleh masyarakat selaku pengguna layanan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian merupakan indikator pelayanan

yang merefleksikan tingkat kepastian proses yang diterima oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data, indikator waktu penyelesaian memperoleh nilai IKM sebesar 2,96 dengan nilai konversi 74,00 dan berada pada kategori cukup. Capaian tersebut menunjukkan bahwa kepastian waktu pelayanan di PTSP Pengadilan Negeri Surabaya Kelas IA Khusus belum sepenuhnya dirasakan secara konsisten oleh pengguna layanan. Meskipun standar jangka waktu penyelesaian telah ditetapkan untuk setiap jenis layanan, dalam praktiknya standar tersebut belum selalu menjadi acuan yang dapat diprediksi, terutama pada layanan yang melibatkan tahapan lanjutan atau koordinasi antarunit kerja. Kondisi yang ada menyebabkan sebagian pengguna layanan perlu melakukan konfirmasi berulang untuk memperoleh kepastian penyelesaian layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa standar waktu pelayanan masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam alur pelayanan yang utuh, sehingga kepastian waktu belum terwujud secara optimal dari perspektif pengguna layanan.

4. Biaya/Tarif

Indikator biaya atau tarif pelayanan memperoleh nilai IKM sebesar 3,315 dengan nilai konversi 82,87 dan berada pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pembiayaan layanan pada PTSP Pengadilan Negeri Surabaya Kelas IA Khusus pada umumnya tidak menjadi persoalan bagi pengguna layanan. Responden menilai biaya pelayanan sebagai bagian dari prosedur administratif yang telah ditetapkan, terutama karena aturan biaya disampaikan secara jelas dan diterapkan secara konsisten. Perbedaan antara layanan yang dikenakan biaya dan layanan tanpa pungutan juga dapat dipahami oleh pengguna layanan sesuai dengan jenis dan karakteristik layanan yang diberikan. Selain itu, mekanisme pembayaran yang dilakukan melalui saluran resmi di loket PTSP membantu menciptakan kejelasan dan keteraturan dalam proses pembiayaan, sehingga aspek biaya tidak dipersepsikan sebagai penghambat dalam pelaksanaan pelayanan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan dalam penelitian ini menunjukkan capaian IKM sebesar 3,225 dengan nilai konversi 80,62 yang berada pada kategori baik. Penilaian tersebut muncul dari pengalaman pengguna terhadap hasil akhir pelayanan, khususnya sejauh mana dokumen atau keluaran yang diterima benar-benar dapat digunakan sesuai kebutuhan yang diajukan. Pada sebagian layanan, hasil pelayanan dinilai telah memberikan kepastian, namun pada

layanan tertentu masih dijumpai perbedaan pengalaman terutama ketika layanan melibatkan tahapan lanjutan di luar PTSP. Situasi ini menunjukkan bahwa mutu hasil pelayanan tidak sepenuhnya ditentukan oleh prosedur yang dijalankan, melainkan juga oleh kesinambungan proses hingga layanan dinyatakan selesai bagi masyarakat.

6. Kompetensi Pelaksana

Pada praktik pelayanan di PTSP, peran pelaksana tidak hanya terbatas pada menjalankan prosedur tetapi juga pada kemampuan membaca kebutuhan masyarakat dalam setiap permohonan layanan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa indikator kompetensi pelaksana memperoleh nilai IKM sebesar 3,275 dengan nilai konversi 81,87 yang mencerminkan penilaian positif dari sebagian besar pengguna layanan. Namun demikian, perbedaan tingkat kompleksitas layanan menyebabkan sebagian pengguna memiliki pengalaman yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu pegawai, tetapi juga pada dukungan dan kesiapan institusi dalam mengelola beban dan variasi layanan.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam pelayanan PTSP berhubungan langsung dengan cara petugas bersikap dan berinteraksi dengan masyarakat selama proses pelayanan. Hasil pengukuran menunjukkan nilai IKM sebesar 3,325 dengan nilai konversi 83,12, yang menempatkan indikator ini dalam kategori baik. Penilaian tersebut mencerminkan bahwa petugas pada umumnya melayani dengan sikap yang sopan dan komunikatif, serta menunjukkan kesediaan untuk membantu pengguna layanan. Namun, adanya sebagian kecil penilaian kurang positif menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan tidak selalu sama pada setiap situasi. Perbedaan ini menggambarkan bahwa perilaku pelaksana dinilai berdasarkan interaksi yang terjadi secara langsung, sehingga kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh cara petugas merespons kebutuhan pengguna pada saat pelayanan berlangsung.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai IKM sebesar 3,13 dengan nilai konversi 78,25 dan berada pada kategori baik, meskipun posisinya relatif lebih rendah dibandingkan indikator pelayanan lainnya. Capaian tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat, baik melalui saluran langsung maupun media elektronik. Namun, dalam praktik pelayanan, keberadaan

berbagai saluran tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh pola tindak lanjut yang konsisten dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Akibatnya, fungsi pengaduan lebih banyak dipersepsikan sebagai sarana penyampaian keluhan, dan belum sepenuhnya dirasakan sebagai mekanisme yang memberikan kepastian atas penyelesaian masalah. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas penanganan pengaduan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan akses, tetapi juga oleh kejelasan proses dan keberlanjutan tindak lanjut di dalam sistem pelayanan.

9. Sarana dan Prasarana

Indikator sarana dan prasarana di PTSP Pengadilan Negeri Surabaya Kelas IA Khusus mencatat capaian tertinggi dengan nilai IKM sebesar 3,52 atau konversi 88,00 dan berada pada kategori baik. Capaian tersebut tercermin dari penataan loket pelayanan yang terstruktur sesuai fungsi, didukung sistem antrean dan media informasi yang memudahkan alur layanan, serta ruang tunggu yang dilengkapi fasilitas pendukung bagi berbagai kelompok pengguna. Kondisi kebersihan, pencahayaan, dan sirkulasi udara turut membentuk kenyamanan serta persepsi profesionalisme layanan. Secara konseptual, tata ruang dan fasilitas pelayanan berperan sebagai elemen fisik yang mengarahkan keteraturan proses dan interaksi layanan. Namun, pada waktu tertentu dengan intensitas kunjungan yang tinggi, kapasitas ruang tunggu belum sepenuhnya mampu mengakomodasi seluruh pengguna layanan, sehingga pemanfaatan ruang cenderung meningkat dan pengalaman menunggu masyarakat dapat berbeda antar waktu pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam penyusunan jurnal ini, antara lain:

1. Ibu Dr. Meirinawati, M.AP selaku dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan akademik yang diberikan
2. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen penguji atas masukan dan saran konstruktif
3. Ibu Neny Ayu Nourmanita, S.Sos., M.P.A selaku dosen penguji atas evaluasi dan arahan yang memperkaya penelitian
4. Seluruh dosen Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya atas ilmu dan inspirasi selama proses akademik
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat pada PTSP Pengadilan Negeri Surabaya Kelas IA Khusus tercatat sebesar 80,62 yang berada pada rentang 76,61–88,30 sehingga kinerja unit layanan dikategorikan pada tingkat “B” atau dalam klasifikasi baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dikaji, indikator sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 88,00 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur waktu penyelesaian dengan nilai IKM sebesar 74,00 dan berada pada tingkat cukup. Selain unsur waktu penyelesaian yang memiliki nilai IKM terendah, terdapat dua indikator lain yang juga menunjukkan capaian relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya diantaranya indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan serta produk spesifikasi jenis pelayanan. Ketiga indikator tersebut menjadi fokus prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap PTSP Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis memberikan rekomendasi saran terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap PTSP Pengadilan Negeri Surabaya kelas 1A Khusus sebagai berikut:

1. Evaluasi percepatan alur internal layanan dengan pembagian tugas yang terstruktur dan mengoptimalkan pemanfaatan sistem digital untuk pemrosesan dokumen sehingga setiap tahapan layanan dapat diselesaikan sesuai standar waktu yang ditetapkan
2. Menyediakan saluran pengaduan daring dengan disertai konfirmasi tindak lanjut kepada masyarakat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan
3. Melakukan pemeriksaan kualitas setiap produk layanan sebelum diserahkan kepada masyarakat dengan menggunakan checklist standar untuk memastikan kesesuaian dan kelengkapan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi, 6(2), 103-113.

- Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 964-973.
- Aulia, S. R., Putri, D. S., Azizah, A. K., & Mulyadi, P. F. (2025). Pertanggungjawaban Pejabat Publik dalam Keputusan Administratif yang Merugikan Masyarakat: Antara Unsur Maladministrasi dan Perdata. *Constitutio: Journal of State and Political Law Research*, 4(1), 54-67.
- Detik News. (2024, Maret 14). Ombudsman RI tangani 26 ribu kasus pelayanan publik sepanjang 2023. Detikcom.
- Meirinawati, M., Nuryono, W., Surhatiningsih, S., & Wismanadi, H. (2023). *Lecturer and student satisfaction with the quality of management services at the Learning and Professional Development Institute (LP3) State University of Surabaya. JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 7(2), 76-82.
- Nugroho, A. S. (2021). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Ponorogo. *Jl@ P*, 10(1).
- Pradana, G. P. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto. *Publika*, 11(2), 1863–1876.
- Priyodigdo, A. A., Saipul, S., & Aquarini, A. (2025). Implementasi SOP untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah: *Implementation of Standard Operating Procedures to Improve Public Service Performance: Case Study at the Central Kalimantan Provincial Housing, Settlement and Land Office*. *Anterior Jurnal*, 24(Special-1), 22-27.
- Purwati, D., & Hayati, T. (2023). Relevansi Maladministrasi Penundaan Berlarut Penyidikan Tindak Pidana terhadap Pemenuhan Hak Kepastian Hukum bagi Korban dan Tersangka. *Jurnal Darma Agung*, 31(3), 59-67.
- Putri, M., & Suryani, L. (2023). Perumusan definisi operasional dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian Sosial*, 8(1), 45–53.
- Republik Indonesia. (1945). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/1/uud-nri-tahun-1945>
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38769/uu-no-37-tahun-2008>
- Republik Indonesia. (2010). Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40416/perpres-no-81-tahun-2010>
- Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Saputra, M. I., & Hakim, T. R. (2024). Pengawasan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan di DKI Jakarta Tahun 2022 (Studi pada Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya). *Jurnal Administrasi Pemerintahan* (Janitra), 4(2), 195-205.
- Sharon, G., & Hutama, B. A. (2019). Tanggung Jawab Ganti Rugi Terhadap Tindakan Maladministrasi yang Dilakukan oleh Penyelenggara Negara. *Binamulia Hukum*, 8(2), 203-216.
- Sumantri, I. (2022). Reorientasi reformasi birokrasi dan *good governance* dalam penyelenggaraan sektor publik di Indonesia. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 5(2), 63-72.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). *Analysis Of Public Service Quality At Surabaya*

Shipping Polytechnic. Baruna Horizon Journal, 3(2), 223-29.

- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Sochaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(1), 1-12.
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. Papatung: *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.
- Wahongan, E. P., Dotulong, L. O., & Saerang, R. (2021). Pengaruh SOP (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Noongan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3).

