



**LAPORAN PEKAN SURVEI
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
TAHUN 2026**

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah disusun Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dalam Pekan Survei di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta Tahun 2026 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) kepada pengguna layanan, mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai pertanggungjawaban maka disusun Laporan Pekan Survei ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dalam Pekan Survei di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta Tahun 2026 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ketua

Tim Survei Pelayanan Publik,



YARWAN, S.H., M.H.
NIP. 19740307 199303 1 004

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta telah melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survei ini dilaksanakan pada 8 April 2026 – 24 April 2026. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	K e g i a t a n	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	6 – 7 April 2026
2	Pengumpulan Data	8 April 2026 – 23 April 2026
3	Pengolahan Data	24 April 2026
4	Penyusunan dan Pelaporan	27 April 2026

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Penentuan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel;
2. Pembuatan instrument berupa kuisisioner;
3. Menentukan responden;
4. Memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei;
5. Melakukan survei sesuai jadwal;
6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada Kepaniteraan Muda Hukum;
7. Menganalisa kuisisioner yang sudah terisi;
8. Penyajian hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif;
9. Hasil analisa diserahkan kepada Ketua Pengadilan.

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dalam Pekan Survei di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta Tahun 2026, seluruh unsur pengadilan menargetkan hasil yang maksimal yaitu Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik**.

BAB II

METODOLOGI

A. Metode Penelitian

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di satuan kerja pengadilan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.

C. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta. Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di pengadilan.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu 8 April – 23 April 2026. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat dan indeks persepsi anti korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data Persepsi Kualitas Pelayanan dan Data Persepsi Anti Korupsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4 dan antara 1 - 6. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 6 merupakan skor persepsi paling tinggi, yang mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data persepsi kepuasan masyarakat dan persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan kepuasan masyarakat dan indeks persepsi anti korupsi atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) tiap unsur berkisar antara 1 - 6 yang kemudian dikonversikan ke angka 0 – 100, maka dapat dinilai semakin baik dan semakin **BERSIH DARI KORUPSI**.

Analisa data ini, selain dilakukan secara manual, juga diambil dari aplikasi e-survey Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara, sehingga tabular data yang dihitung manual akan sedikit berbeda dengan data pada aplikasi. Untuk nilai

akhir, laporan ini akan mengambil nilai berdasarkan data pada aplikasi e-survey untuk penyeragaman pelaporan.

F. Tahapan pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan untuk Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:

Tabel 1
Model alur penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menuju Zona Integritas



Tabel 2
Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

No	Ruang lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat
1	Informasi Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan
3	Prosedur/Alur Pelayanan
4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan
5	Tarif/ Biaya Pelayanan
6	Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan
7	Petugas Pelayanan
8	Layanan Konsultasi Dan Pengaduan

Tabel 3
Ruang lingkup Survei Persepsi Anti Korupsi

No	Ruang lingkup Indeks Persepsi Anti Korupsi
1	Diskriminasi
2	Kecurangan
3	Hadiah / Imbalan
4	Biaya Tambahan
5	Percaloan

BAB III
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

A. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

1. Informasi Pelayanan

Informasi Pelayanan adalah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ. Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks **5,82** indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Sangat Baik**.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator prosedur ini menunjukkan hasil pada indeks **5,76**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Sangat Baik**.

3. Prosedur/Alur Pelayanan

Prosedur/Alur Pelayanan adalah bagaimana tata cara pelayanan yang dibakukan sesuai dengan SOP layanan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator waktu pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks **5,9**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Sangat Baik**.

4. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Jangka waktu penyelesaian pelayanan adalah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator Biaya Tarif ini menunjukkan hasil pada indeks **5,8**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Sangat Baik**.

5. Tarif/Biaya Pelayanan

Tarif/Biaya Pelayanan adalah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran. Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks **6**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Sangat Baik**.

6. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan adalah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator kompetensi pelaksana ini menunjukkan hasil pada indeks **5.92**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Sangat Baik**.

7. Petugas Pelayanan

Petugas Pelayanan adalah bagaimana kemampuan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman para

pegawai/petugas pelayanan. Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator perilaku pelaksana ini menunjukkan hasil pada indeks **5,94**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Sangat Baik**.

8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Layanan Konsultasi dan Pengaduan bagaimana tentang penanganan Pengaduan, saran dan masukan terhadap masyarakat pengguna Pengadilan. Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator sarana dan prasarana ini menunjukkan hasil pada indeks **6**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Sangat Baik**.

B. Survei Persepsi Anti Korupsi Per Indikator

1. Diskriminasi

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator Diskriminasi ini menunjukkan hasil pada indeks **5,8**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Bersih Dari Korupsi**.

2. Kecurangan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator Kecurangan ini menunjukkan hasil pada indeks **5,9**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Bersih Dari Korupsi**.

3. Hadiah / Imbalan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator Hadiah / Imbalan ini menunjukkan hasil pada indeks **5,9**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Bersih Dari Korupsi**.

4. Biaya Tambahan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator Biaya Tambahan ini menunjukkan hasil pada indeks **5,9**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Bersih Dari Korupsi**.

5. Percaloan

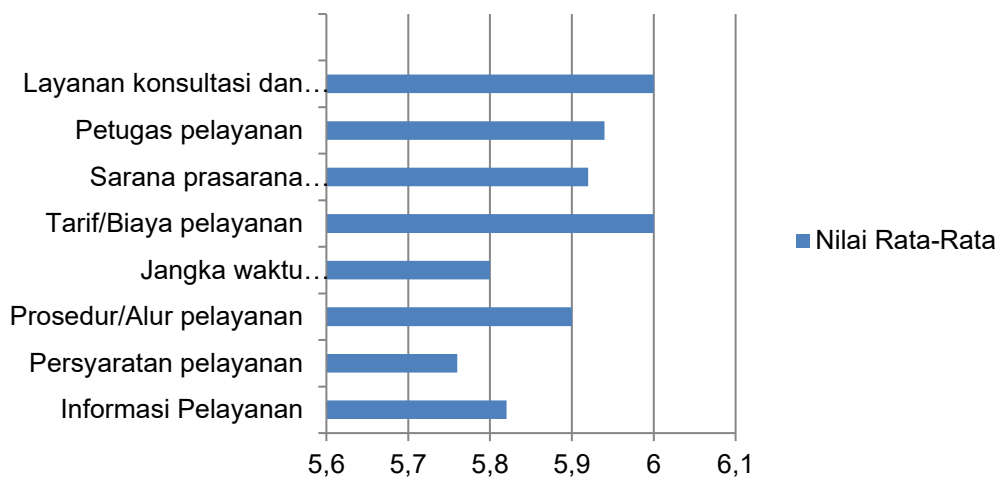
Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator Percaloan ini menunjukkan hasil pada indeks **5,9**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta **Bersih Dari Korupsi**.

Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta

Dari indeks 8 indikator tersebut di atas, diperoleh Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta sebesar **3,93**.

Tabel 6

Indeks Survei Kepuasan Masyarakat



Jumlah Skor NRR Tertimbang	3,93
----------------------------	------

IPK	98,20 %
-----	---------

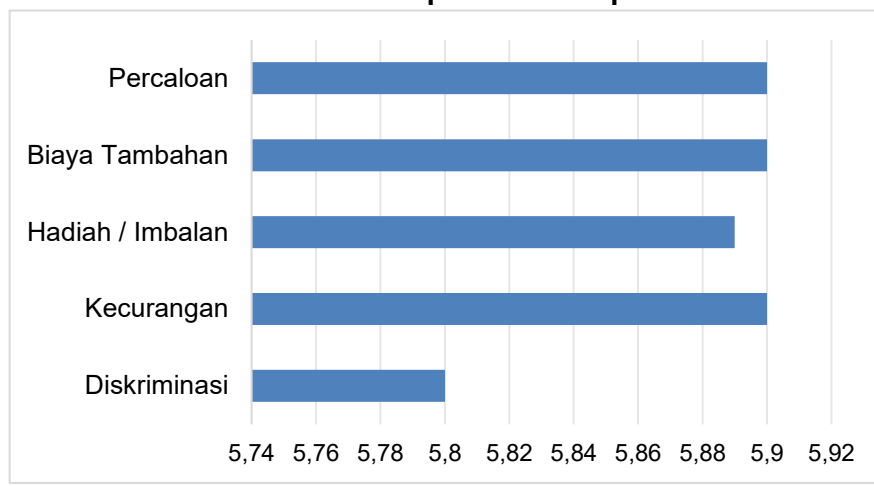
Indeks 3,93 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di

bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Nilai interval konversi Indeks Survei Kepuasan Masyarakat berada pada angka **98,20 %**

Indeks Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta

Dari indeks 5 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta sebesar **3,92** dari skala 4 dan **5,88** dari skala 6.

Tabel 7
Indeks Persepsi Anti Korupsi



Jumlah Skor NRR Tertimbang	3,92 dari skala 4 5,88 dari skala 6
IPK	98,00 %

Indeks 3,92 dari skala 4 dan 5,88 dari skala 6 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi **BERSIH DARI KORUPSI**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Korupsi berada pada angka **98,00 %**.

DATA SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TAHUN 2026

	RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
1	R1	6	6	6	6	6	6	6	6
2	R2	6	6	6	6	6	6	6	6
3	R3	6	6	6	6	6	6	6	6
4	R4	6	6	6	6	6	6	6	6
5	R5	6	6	6	6	6	6	6	6
6	R6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	R7	6	6	6	6	6	6	6	6
8	R8	6	6	6	6	6	6	6	6
9	R9	6	6	6	6	6	6	6	6
10	R10	6	6	6	6	6	6	6	6
11	R11	6	6	6	6	6	6	6	6
12	R12	6	6	6	6	6	6	6	6
13	R13	6	6	6	5	6	6	6	6
14	R14	6	5	6	6	6	6	6	6
15	R15	6	5	6	6	6	6	6	6
16	R16	6	5	6	5	6	6	6	6
17	R17	6	6	6	6	6	6	6	6
18	R18	6	5	6	5	6	6	6	6
19	R19	5	5	6	6	6	6	5	6
20	R20	5	5	5	6	6	6	6	6
21	R21	6	6	6	6	6	6	6	6
22	R22	6	5	5	5	6	6	6	6
23	R23	6	6	6	6	6	6	6	6
24	R24	5	6	6	6	6	6	6	6
25	R25	6	6	6	6	6	6	6	6
26	R26	6	6	6	6	6	6	6	6
27	R27	6	6	6	6	6	6	6	6
28	R28	5	5	5	6	6	6	6	6
29	R29	6	6	6	5	6	6	6	6
30	R30	5	6	6	5	6	6	6	6
31	R31	6	6	6	6	6	6	6	6
32	R32	6	6	6	6	6	6	6	6
33	R33	6	6	6	6	6	6	6	6
34	R34	6	6	6	6	6	5	5	6
35	R35	5	6	6	5	6	5	6	6
36	R36	6	6	6	6	6	6	6	6
37	R37	6	6	6	6	6	6	6	6
38	R38	6	5	5	5	6	6	6	6
39	R39	6	6	6	5	6	5	6	6
40	R40	6	6	6	6	6	6	6	6
41	R41	5	5	6	6	6	6	6	6
42	R42	6	6	6	6	6	6	6	6
43	R43	5	5	6	6	6	6	6	6

44	R44	6	6	6	6	6	6	6	6
45	R45	6	6	6	6	6	6	6	6
46	R46	6	6	6	6	6	6	6	6
47	R47	5	5	5	5	6	6	6	6
48	R48	6	6	6	6	6	5	5	6
49	R49	6	6	6	6	6	6	6	6
50	R50	6	6	6	6	6	6	6	6

DATA SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI TAHUN 2026

	RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1	R1	6	6	6	6	6
2	R2	6	6	6	6	6
3	R3	6	6	6	6	6
4	R4	6	6	6	6	6
5	R5	6	6	6	6	6
6	R6	6	6	6	6	6
7	R7	6	6	6	6	6
8	R8	6	6	6	6	6
9	R9	6	6	6	6	6
10	R10	6	6	6	6	6
11	R11	6	6	6	6	6
12	R12	6	6	6	6	6
13	R13	6	6	6	6	6
14	R14	5	6	6	6	6
15	R15	6	6	6	6	6
16	R16	5	6	6	6	6
17	R17	5	5	5	5	5
18	R18	6	6	6	6	6
19	R19	5	6	6	6	6
20	R20	5	5	5	5	5
21	R21	5	5	5	5	5
22	R22	6	6	6	6	6
23	R23	6	6	6	6	6
24	R24	6	6	6	6	6
25	R25	6	6	6	6	6
26	R26	6	6	6	6	6
27	R27	6	6	6	6	6
28	R28	6	6	6	6	6
29	R29	6	6	6	6	6
30	R30	6	6	6	6	6
31	R31	6	6	6	6	6
32	R32	6	6	6	6	6
33	R33	6	6	6	6	6
34	R34	5	5	5	5	5
35	R35	6	6	6	6	6
36	R36	6	6	6	6	6
37	R37	6	6	6	6	6
38	R38	6	6	6	6	6
39	R39	6	6	6	6	6
40	R40	6	6	6	6	6
41	R41	6	6	6	6	6
42	R42	6	6	6	6	6
43	R43	5	6	6	6	6

44	R44	6	6	6	6	6
45	R45	6	6	6	6	6
46	R46	6	6	6	6	6
47	R47	5	5	5	5	5
48	R48	5	6	6	6	6
49	R49	6	6	6	6	6
50	R50	6	6	6	6	6

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survei Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta memiliki Indeks **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)** dengan nilai **3,93** dari skala **4** dan **5,89** dari skala **6** atau **98,20 %** dan masuk pada kategori **Sangat Baik** dan Indeks **Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)** dengan nilai **3,92** dari skala **4** dan **5,88** dari skala **6** atau **98,00 %** dan masuk pada kategori **Bersih dari Korupsi**. Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

I. Indikator Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

1. Indikator Informasi Pelayanan, mendapat indeks 5,82
2. Indikator Persyaratan Pelayanan, mendapat indeks 5,76
3. Indikator Prosedur/Alur Pelayanan, mendapat indeks 5,9
4. Indikator Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan, mendapat indeks 5,8
5. Indikator Tarif/Biaya Pelayanan, mendapat indeks 6
6. Indikator Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan, mendapat indeks 5,92
7. Indikator Petugas Pelayanan, mendapat indeks 5,94
8. Indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan, mendapat indeks 6

II. Indikator Survei Persepsi Anti Korupsi

1. Indikator Diskriminasi, mendapat indeks 5,8
2. Indikator Kecurangan, mendapat indeks 5,9
3. Indikator Hadiah / Imbalan, mendapat indeks 5,9
4. Indikator Biaya Tambahan, mendapat indeks 5,9
5. Indikator Percaloan, mendapat indeks 5,9

B. Saran dan Rekomendasi

Secara umum masukan atau rekomendasi dari responden sudah cukup baik, diantaranya sebagai berikut :

1. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan peningkatan kualitas pelayanan yang dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, kesiapan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

2. Akan meningkatkan terus pelayanan sesuai komitmen kami menjadikan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta menjadi Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)