LAPORAN

Hasil Pelaksanaan

Survey Persepsi Anti Korupsi

Triwulan I

Periode Januari – Maret 2022

Pengadilan Negeri Jember Kelas 1A

	PENGADILAN NEGERI JEMBER **KELAS I A** Jalan Kalimantan No. 3 Jember Telp. (0331) 337471 Fax. (0331) 335845 Email: pn.jember@yahoo.co.id Website: www.pn-jember.go.id	No. Dokumen	:	W14.U3/05/PMPN-FORM/MR.01/2017
		Tgl. pembuatan	:	3 Januari 2017
		Tgl. Revisi	:	29 Januari 2018
		Revisi Ke	:	02
		Tgl. efektif	:	3 Januari 2017
		Disahkan oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Jember

LEMBAR PENGESAHAN

Formulir ini diterbitkan sebagai bagian dari Sistem Manual Mutu Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, baik dari aspek Manajemen Administrasi dan Operasional berdasarkan Sistem Manajemen Mutu.

Formulir ini bersifat dinamis mengikuti Standar, Regulasi ataupun Kode, sehingga diharapkan bahwa dalam Proses Implementasinya tingkat Penyempurnaan tersebut akan mendorong lebih cepat tercapainya Sasaran secara efektif.

TANGGAL	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
4 April 2022	PANMUD HUKUM	MANAGEMENT REPRESENTATIVE	KETUA PENGADILAN NEGERI JEMBER
STAMP/ STEMPEL	**Karno, S.H**	**Didit Pambudi Widodo, S.H., M.H.**	**Dr. I Wayan Gede Rumega, S.H., M.H.**

PERINGATAN !
Perlindungan Hak Cipta
Warning! @ Copyright Protection

Terbitan Formulir ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam Sistem yang diperbaiki atau dipindahkan dalam bentuk atau dengan cara apapun baik Elektronik, Mekanik, Photo Copy, dicatatan lainnya tanpa izin tertulis Wakil Manajemen.

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu
Jalan Kalimantan No. 3 Jember

Kata Pengantar

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan Mahkamah Agung, Pengadilan Negeri Jember Kelas IA berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik kami sesuai dengan Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Berdasarkan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI telah mencanangkan program Akreditasi penjaminan mutu di Pengadilan Negeri Jember seperti telah tertuang pada surat Dirjen Badilum Mahkamah Agung Republik Indoesia Nomor 136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di lingkungan Badan Peradilan Umum maka perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Program penjamin mutu tersebut dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing masing pelayanan satuan kerja instansi Pengadilan Negeri Jember juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Jember.

Tujuan pelaksanaan kuesioner ini adalah untuk memetakan dan mengukur kembali persepsi pengguna layanan Pengadilan Negeri Jember Kelas IA terkait dengan usaha pencegahan dan penanganan korupsi di lingkungan Mahkamah Agung. Melalui Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Jember Kelas IA 2021, kami berharap dapat memetakan potensi korupsi untuk mendorong perbaikan layanan publik serta membangun etos kerja layanan yang bersih dan bebas korupsi di lingkungan Pengadilan Negeri Jember Kelas IA.

Jember, 4 April 2022
Ketua Pengadilan Negeri Jember

Dr. I Wayan Gede Rumega, S.H., M.H.
NIP. 196206121992121001

DAFTAR ISI

BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Maksud Dan Tujuan 2
1.3. Landasan Hukum 2
1.4. Rencana Kerja 3
BAB II 5
METODOLOGI 5
2.1. Metode Penelitian 5
2.2. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis 5
2.3. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control 5
2.4. Teknik Analisis Data 6
2.5. Tahapan Pelaksanaan 6
2.6. Unsur Survei 7
BAB III 8
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI 8
3.1. Profil responden 8
3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi per indikator 10
3.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Jember 15
3.4. Hasil Pesan Dan Kesan Responden 15
BAB IV 17
PENUTUP 17
4.1. Kesimpulan 17
4.2. Rekomendasi 17

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Jember berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitment tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Pengadilan Negeri Jember merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar.

Pengadilan Negeri Jember Negeri yang akan ditetapkan oleh Pengadilan Tinggi Surabaya untuk melaksanakan implementasi Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara

pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

1.2. Maksud Dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Negeri Jember ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

1.3. Landasan Hukum

a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaran negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.

b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.

c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan

KorupsiJangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.

g) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.

h) Keputusan Direktori Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Dan Peradilan Di Bawahnya.

1.4. Rencana Kerja

1.4.1. Persiapan Survei

a. Penetapan Pelaksana

Unit pelayanan publik melaksanakan survey secara swakelola, dengan dibentuk Tim Penyusun Survey Persepsi Anti Korupsi yang terdiri dari :

1) Pengarah;
2) Pelaksana, terdiri dari :
   a. Ketua;
   b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.
3) Sekretariat sebanyak 3 orang.

b. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner;
b. Bentuk Jawaban

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden;
b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data;
c. Pelaksanaan Pengumpulan Data.

1.4.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh pengumpulan data yang akurat dan obyektif, perlu dijelaskan kepada pengguna layanan/responden terhadap unsur-unsur yang telah ditetapkan.

b. Pengisian Kuisioner

Pengisian Kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, pengecualian jika responden termasuk difabel maka dapat dibantu oleh surveyor.

1.4.3. Metode Survei

Survei dilaksanakan secara periodik setiap 3 bulanan (triwulan)

BAB II
METODOLOGI

2.1. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 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.

2.2. 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 Negeri Jember. Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di Pengadilan Negeri Jember.

2.3. 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 tiga bulan. Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Ketua Pengadilan Negeri Jember). Ketua Pengadilan Negeri Jember akan mengecek kerja petugas pelaksana serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei

secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei IPK.

2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan *indeks korupsi* menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi anti korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Anti Korupsi 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 dikonversikan ke angka 0-100.

Skala indeks persepsi anti korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi korupsi makin baik semakin BERSIH DARI KORUPSI.

2.5. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi terhadap pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1 Menyusun instrument survei;

2 Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;

3 Menentukan responden;

4 Melaksanakan survei;

5 Menyajikan dan melaporkan hasil.

2.6. Unsur Survei

Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran persepsi anti korupsi oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun unsur dalam Survei Persepsi Anti Korupsi ini terdiri dari 10 (sepuluh) unsur, yakni sebagai berikut :

No	Ruang lingkup
1	Manipulasi Peraturan
2	Penyalahgunaan Jabatan
3	Menjual Pengaruh
4	Transparansi Biaya
5	Transaksi Rahasia
6	Biaya Tambahan
7	Hadiah
8	Transparansi Pembayaran
9	Percaloan
10	Perbuatan Curang

Tabel 1
Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	2	Kurang bersih dari korupsi
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup bersih dari korupsi
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Bersih dari korupsi

BAB III

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

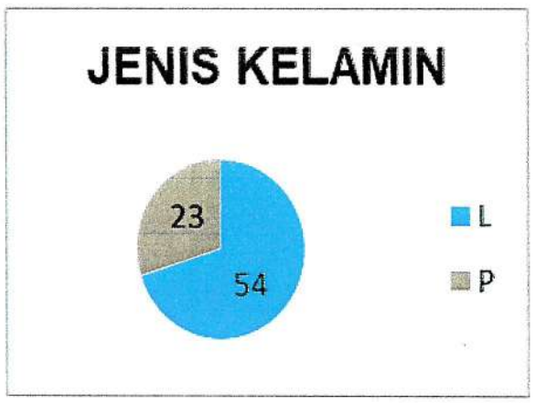
3.1. Profil responden

3.1.1. Jenis Kelamin Responden

Data dari hasil survei yang telah dilakukan berdasarkan jenis kelamin responden dapat digambarkan sebagai berikut :

Diagram 1.

Jenis Kelamin Responden

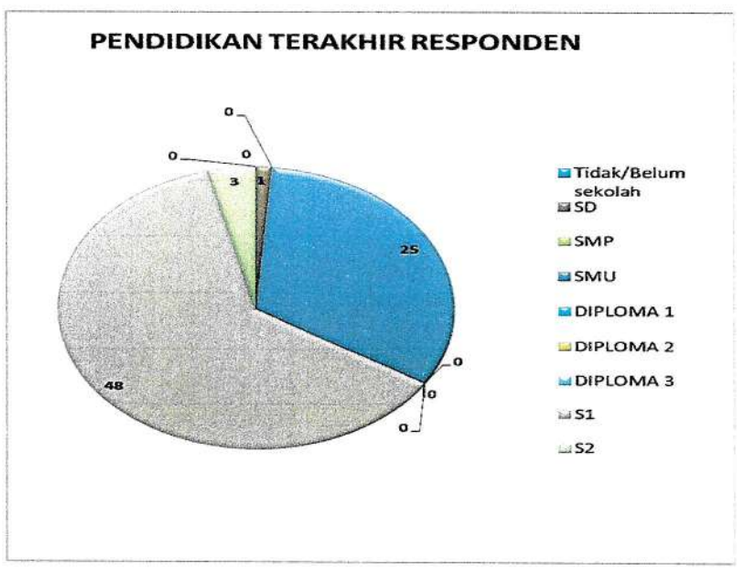


3.1.2. Pendidikan Terakhir Responden

Data dari hasil survei yang telah dilakukan berdasarkan pendidikan terakhir responden dapat digambarkan sebagai berikut :

Diagram 2.

Pendidikan Responden

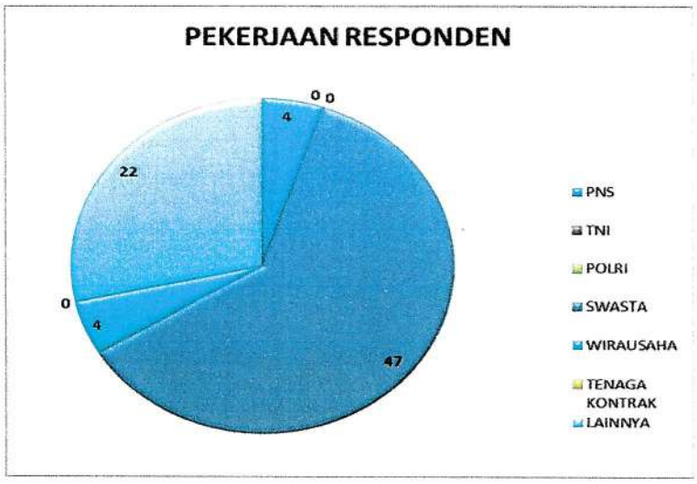


3.1.3. Pekerjaan responden

Data dari hasil survei yang telah dilakukan berdasarkan pekerjaan responden dapat digambarkan sebagai berikut :

Diagram 3.

Pekerjaan Responden

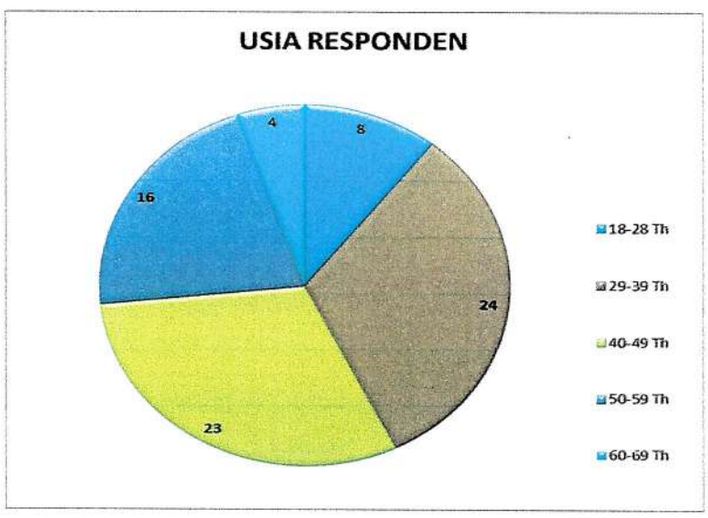


3.1.4. Usia Responden

Data dari hasil survei yang telah dilakukan berdasarkan usia responden dapat digambarkan sebagai berikut :

Diagram 4.

Usia responden



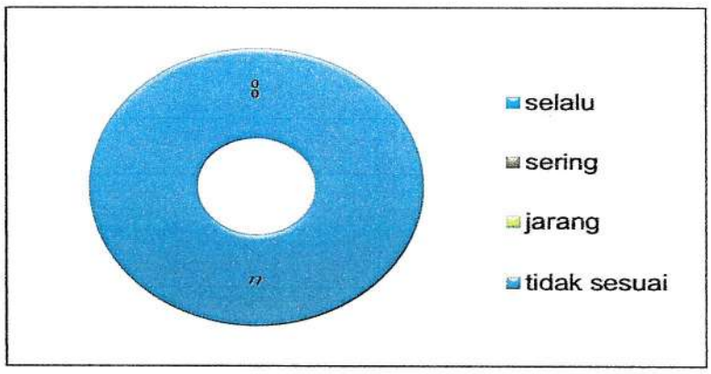
3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi per indikator

3.2.1. Indikator Pelayanan Sesuai Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator pelayanan sesuai prosedur ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Jember **Bersih Dari Korupsi**.

Diagram 5.

Indeks Pelayanan Sesuai Prosedur

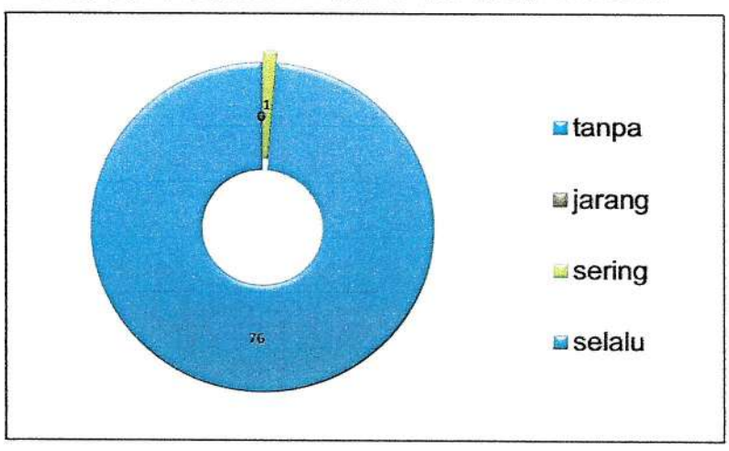


3.2.2. Indikator Pelayanan Cepat, Mudah Tanpa Imbalan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pelayanan cepat, tepat tanpa imbalan ini enunjukkan hasil pada indeks 3,987. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Jember **Bersih Dari Korupsi**.

Diagram 6.

Indeks Pelayanan cepat, tepat tanpa imbalan

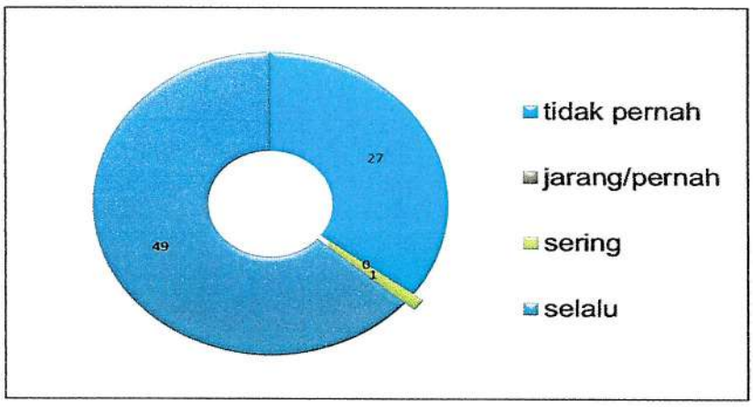


3.2.3. Indikator Dihubungi Untuk Membantu Pengurusan Perkara

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Dihubungi untuk membantu pengurusan perkara ini menunjukkan hasil pada indeks 2,935. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Jember **Cukup Bersih Dari Korupsi**.

Diagram 7.

Indeks Dihubungi Untuk Membantu Pengurusan Perkara

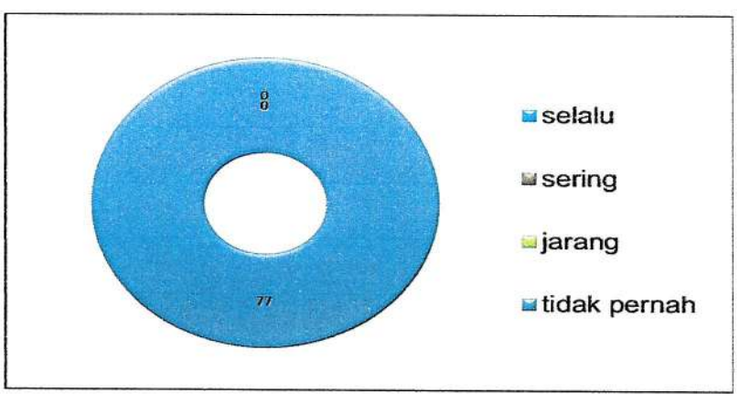


3.2.4. Indikator Kemudahan Informasi Tarif / Biaya

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Kemudahan Informasi tarif / biaya ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Jember **Bersih Dari Korupsi**.

Diagram 8.

Indeks Kemudahan Informasi Tarif / Biaya

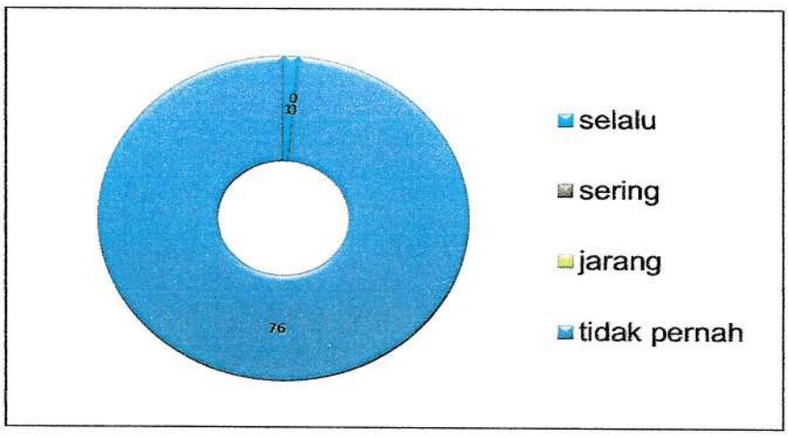


3.2.5. Indikator Tarif Resmi Tanpa Biaya Tambahan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Tarif resmi tanpa biaya tambahan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,961. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Jember **Bersih Dari Korupsi**.

Diagram 9.

Indeks Tarif Resmi Tanpa Biaya Tambahan



3.2.6. Indikator Memberikan Tanda Terima Kasih Atas Layanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Memberikan tanda terima kasih atas layanan menunjukkan hasil pada indeks 2,896. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Jember **Cukup Bersih Dari Korupsi**.

Diagram 10.

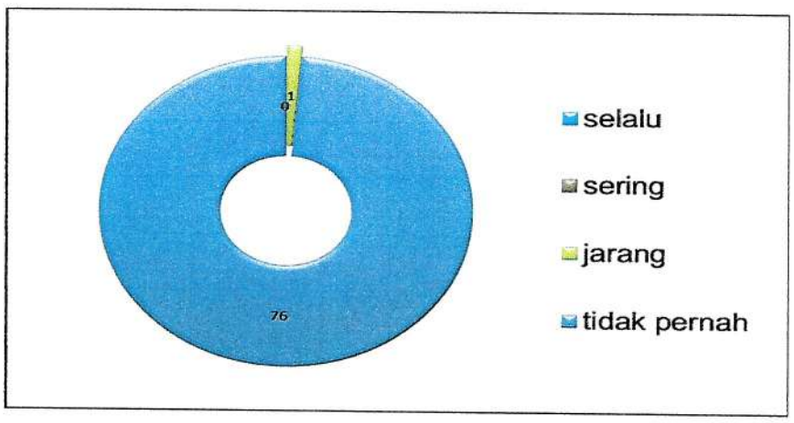
Indeks Memberikan Tanda Terima Kasih Atas Layanan

3.2.7. Indikator Bukti Pembayaran

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Bukti pembayaran ini menunjukkan hasil pada indeks 3,987. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Jember **Bersih Dari Korupsi**.

Diagram 11.

Indeks Bukti Pembayaran

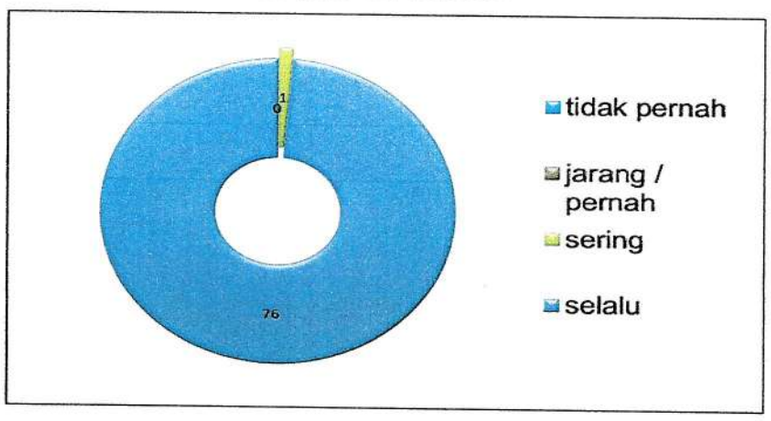


3.2.8. Indikator Percaloan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Percaloan dalam pengurusan layanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,987. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Jember **bersih dari korupsi**.

Diagram 12.

Indeks Percaloan

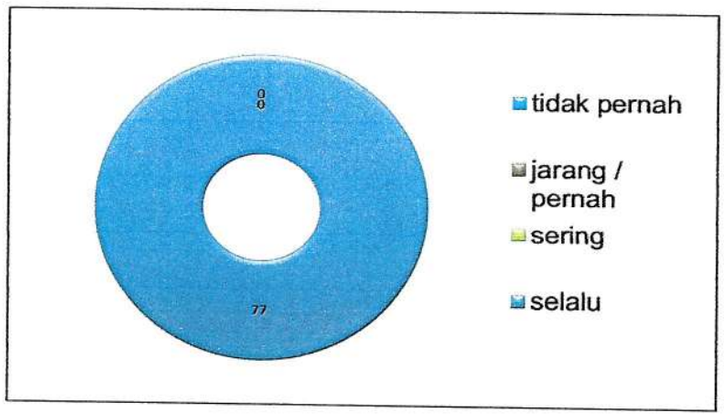


3.2.9. Indikator Praktek KKN

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Praktek KKN ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Jember **Bersih Dari Korupsi**.

Diagram 13.

Indeks Praktek KKN

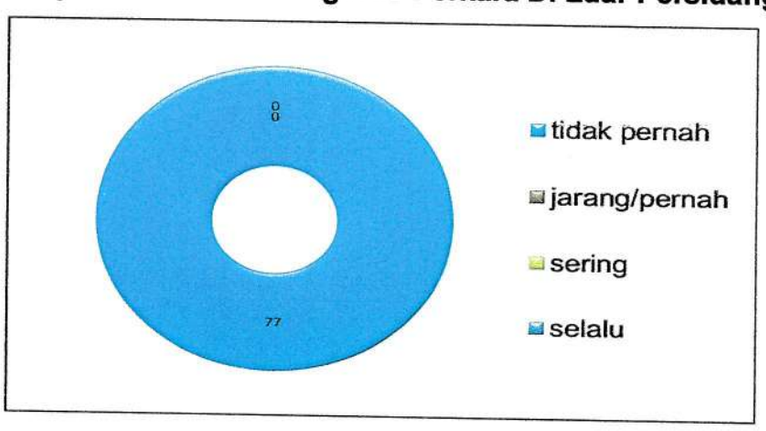


3.2.10. Indikator Mengurus Perkara Di Luar Persidangan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Mengurus perkara di luar persidangan ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Jember **Bersih Dari Korupsi**.

Diagram 14.

Indeks pada indikator Mengurus Perkara Di Luar Persidangan

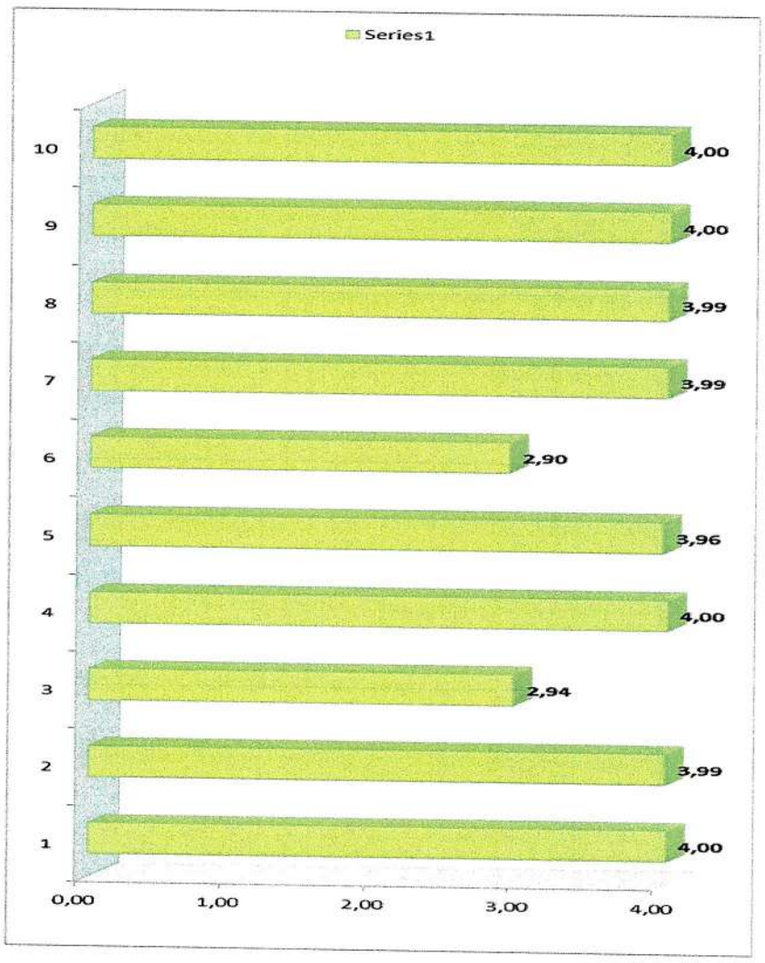


3.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Negeri Jember

Dari indeks 10 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Jember Negeri Jember sebesar 3,78.

Tabel 3.

Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Negeri Jember



Jumlah Skor NRR Tertimbang	**3,78**
IPK	**3,78 x 25 = 94,5**

Indeks 3,78 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan **BERSIH DARI KORUPSI**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada angka 94,5.

3.4. Hasil Pesan Dan Kesan Responden

Hasil survei yang diusulkan dari kesan dan pesan responden yang ditulis di dalam Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) antara lain yakni :

1. Pelayanan sangat baik dan ramah;
2. Tingkatkan pelayanannya;
3. Terus berbenah;
4. Terus berinovasi;
5. Petugas harus memberikan pelayanan prima can menerapkan prinsip hospitality;
6. Diharapkan untuk pengurusan Surat atau administrasi tidal terlalu banyak birokrasi dan waktu pengurusan diharap dalam waktu singkat;
7. Good luck pn jember menuju WBK;
8. Terus Maju PN Jember Menuju Wilayah Bebas Korupsi, Pelayanan Makin Ditingkatkan;
9. Suasana di jember serasa di hotel megah pelayanan joss.

BAB IV
PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi yang telah dilakukan Pengadilan Negeri Jember diperoleh Indeks Persepsi Anti Korupsi 3,78, jika dikonversikan menjadi **94,38 %** berada pada kategori **BERSIH DARI KORUPSI.**

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 10 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Indikator Pelayanan Sesuai Prosedur, mendapat indeks 4,000;
2. Indikator Pelayanan Cepat, Mudah tanpa Imbalan, mendapat indeks 3,987;
3. Indikator Dihubungi untuk membantu pengurusan perkara, mendapat indeks 2,935;
4. Indikator Kemudahan Informasi tarif/biaya, mendapat indeks 4,000;
5. Indikator Tarif resmi tanpa biaya tambahan, mendapat indeks 3,961;
6. Indikator Memberikan tanda terima kasih atas layanan, mendapat indeks 2,896;
7. Indikator Bukti pembayaran, mendapat indeks 3,987;
8. Indikator Percaloan dalam pengurusan layanan, mendapat indeks 3,987;
9. Indikator Praktek KKN, mendapat indeks 4,000;
10. Indikator Mengurus perkara diluar persidangan, mendapat indeks 4,000.

4.2. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA periode triwulan I TAHUN 2022 tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks di atas 3,25 atau masuk pada persepsi bersih dari korupsi. Namun dari sepuluh indikator tersebut menunjukkan bahwa indikator memberikan tanda terima kasih, dihubungi dalam pengurusan dan tarif resmi tanpa biaya tambahan masuk dalam 3 unsur terendah.