

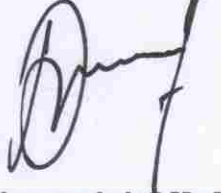
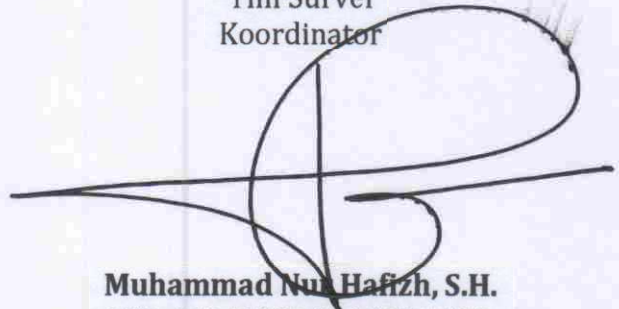
# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SANGGAU**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014**



**PENGADILAN NEGERI SANGGAU  
Periode Januari - Maret 2021**

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI SANGGAU****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014**Disahkan di Sanggau  
Pada Hari Rabu, 31 Maret 2021Manager Representatif,  
Pengadilan Negeri Sanggau**Dian Anggraini, S.H., M.H.**  
NIP. 19761230 200112 2 005Tim Survei  
Koordinator**Muhammad Nur Hafizh, S.H.**  
NIP. 19940323 201712 1003Mengetahui,  
Ketua Pengadilan Negeri Sanggau**Cipto Hosari P. Nababan, S.H., M.H.**  
NIP. 19800328 200312 1 001

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

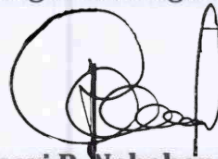
Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Sanggau mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Sanggau dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sanggau.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Sanggau, 31 Maret 2021  
Ketua Pengadilan Negeri Sanggau



**Cipto Hosari P. Nababan, S.H., M.H.**  
NIP. 19800328 200312 1 001

**DAFTAR ISI**

<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan .....	3
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran IKM .....	4
D. Teknik Analisis Data .....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>7</b>
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir .....	8
D. Pekerjaan Utama .....	8
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>10</b>
<b>PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN .....</b>	<b>10</b>
A. Persyaratan .....	11
B. Prosedur .....	12
C. Waktu Pelayanan .....	13
D. Biaya/Tarif .....	14

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	15
F. Kompetensi Pelaksana .....	16
G. Perilaku Pelaksana .....	17
H. Maklumat Pelayanan .....	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	19
J. Hasil Survey Kualitatif .....	20
<b>BAB V .....</b>	<b>21</b>
<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>21</b>
A. Kesimpulan .....	21
B. Rekomendasi .....	22
C. Analisis .....	22
<b>RUJUKAN .....</b>	<b>24</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>25</b>

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan .....	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Sanggau .....	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Persyaratan .....	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Prosedur .....	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan .....	13
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Biaya/Tarif .....	14
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	15
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana .....	16
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana .....	17
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan .....	18
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	19
16. Peringkat Ruang Lingkup IKM Pengguna Layanan Pengadilan di PN Sanggau .....	22

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Persyaratan .....	11
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Prosedur .....	12
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan .....	13
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Biaya/Tarif .....	14
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	15
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana .....	16
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana .....	17
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan .....	18
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	19



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang



yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 Kepuasan Masyarakat 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 Negeri Sanggau melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sanggau. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sanggau.

### C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sanggau ini dilaksanakan mulai bulan Januari 2021.

### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sanggau, antara lain :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sanggau, antara lain : pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### **C. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberian penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah 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

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sanggau ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Sanggau ditentukan sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 - 100,00	3,26 - 4,00
2.	B (Baik)	62,51 - 81,25	2,51 - 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 - 62,50	1,76 - 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 43,75	1,00 - 1,75

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

**Tabel 2**  
**Responden Menurut Karakteristik Umur**

No	Umur	Frekuensi	%
1	<18	1	2,32
2	18-35	27	62,79
3	35-50	14	32,55
4	>50	1	2,32
<b>Jumlah</b>		<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-35 tahun sebanyak 27 orang (62.79 %).

#### B. Jenis Kelamin

**Tabel 3**  
**Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	32	74,41
2	Perempuan	11	25,58
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 32 orang (74,41 %).

### C. Pendidikan Terakhir

**Tabel 4**  
**Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0,00
2	SD	2	4,65
3	SMP/SLTP	2	4,65
4	SLTA	24	55,81
5	Diploma (D1/D2/D3)	3	6,97
6	Sarjana (S1)/DIV	11	25,58
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	1	2,32
8	Lainnya	0	0,00
9	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 24 orang (55,81 %).

### D. Pekerjaan Utama

**Tabel 5**  
**Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	8	18,60
2	TNI/POLRI	3	6,97
3	Pegawai Swasta	11	25,58
4	Wiraswasta / Usahawan	8	18,60
5	Petani/Pekebun	2	4,65



6	Pedagang	0	0,00
7	Pelajar/ Mahasiswa	0	0,00
8	Lainnya	9	20,93
9	Tidak mencantumkan Pekerjaan	0	0,00
10	BUMN/BUMD	2	4,65
<b>Jumlah</b>		<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Pegawai Swasta sebanyak 11 orang (25,58 %).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 43 bundel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sanggau dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sanggau sebesar **3,58** (*skala 1-4*) atau **89,53 %** (*skala 100*) dan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PN Sanggau yang telah ditetapkan sebesar **80.00 %** (*skala 100*), hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan PN Sanggau.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

**Tabel 6**  
**Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup**  
**Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan**  
**di PN Sanggau**

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.674	Sangat Baik	3
2.	Prosedur	3.698	Sangat Baik	1
3.	Waktu Pelayanan	3.512	Sangat Baik	6
4.	Biaya/Tarif	3.465	Sangat Baik	7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.442	Sangat Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3.605	Sangat Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3.674	Sangat Baik	3
8.	Maklumat Pelayanan	3.465	Sangat Baik	7
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.698	Sangat Baik	1

### A. Persyaratan

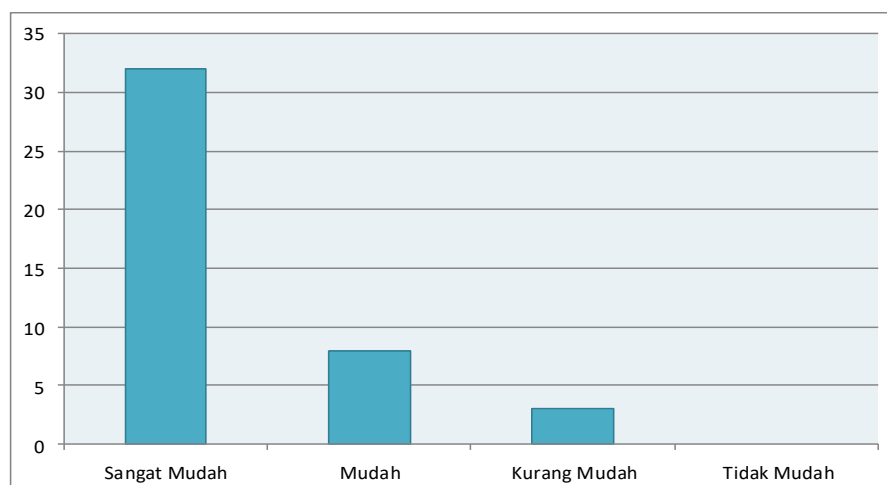
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.674 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 7**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Persyaratan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	32	74,41
2.	Mudah	3	8	18,60
3.	Kurang Mudah	2	3	6,97
4.	Tidak Mudah	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



**Gambar 1.**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Persyaratan**

## B. Prosedur

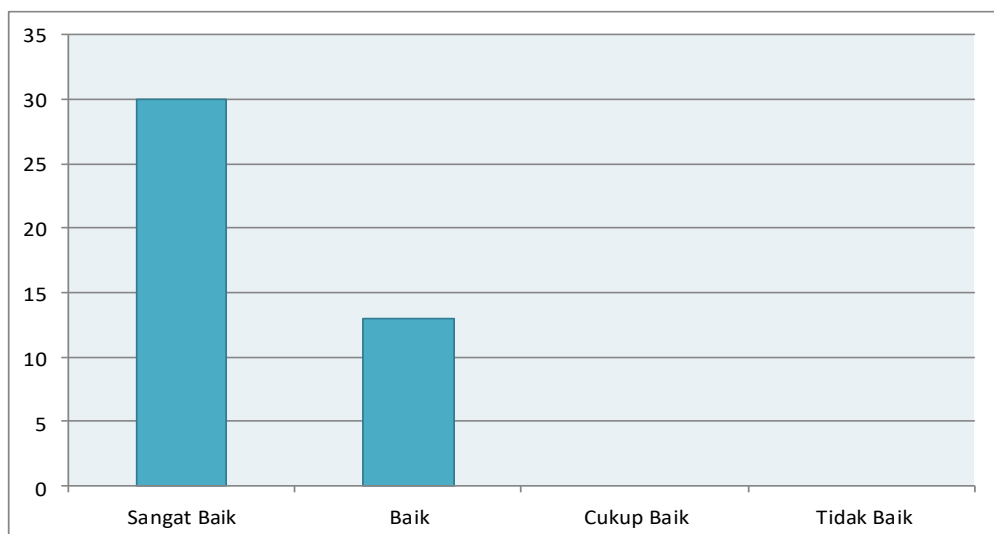
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,698 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 8**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Prosedur**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	30	69,76
2.	Baik	3	13	30,23
3.	Cukup Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



**Gambar 2.**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Prosedur**

### C. Waktu Pelayanan

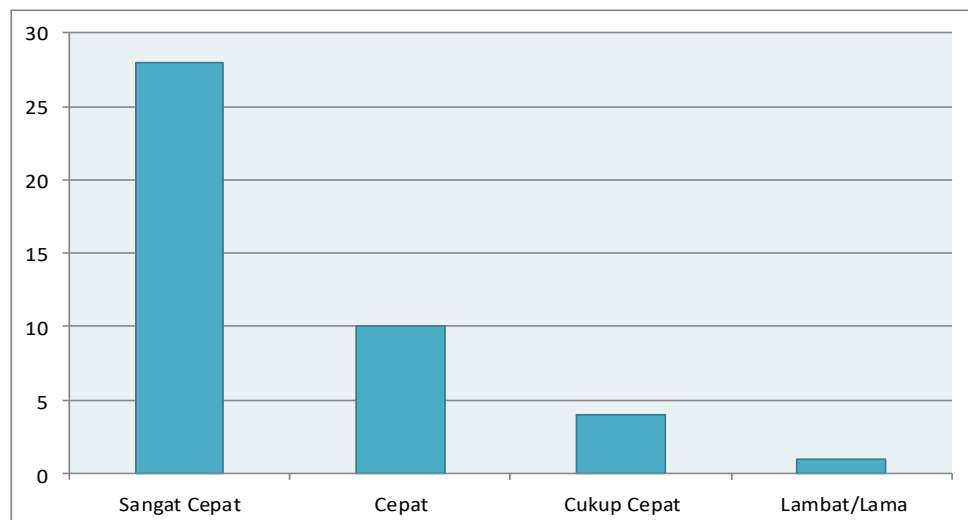
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,512 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 9**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	28	65,11
2.	Cepat	3	10	23,25
3.	Cukup Cepat	2	4	9,30
4.	Lambat/Lama	1	1	2,32
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



**Gambar 3.**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan**

#### D. Biaya/Tarif

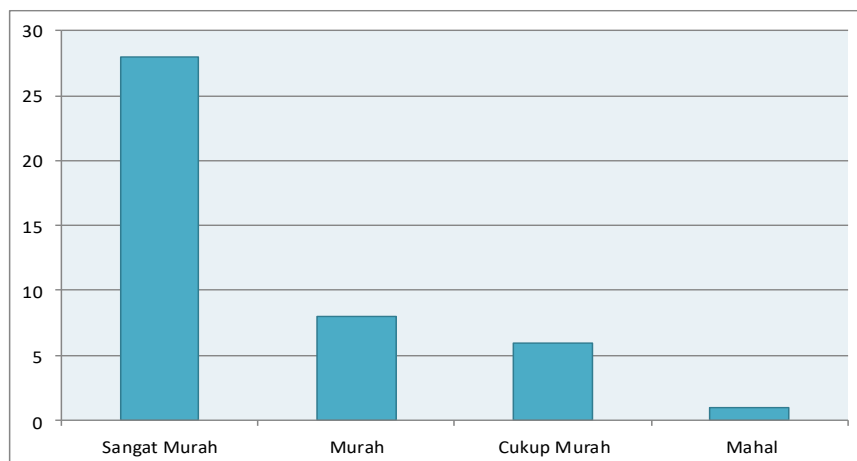
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,465 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 10**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Biaya/Tarif**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	28	65,11
2.	Murah	3	8	18,60
3.	Cukup Murah	2	6	13,95
4.	Mahal	1	1	2,32
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



**Gambar 4.**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Biaya/Tarif**

### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

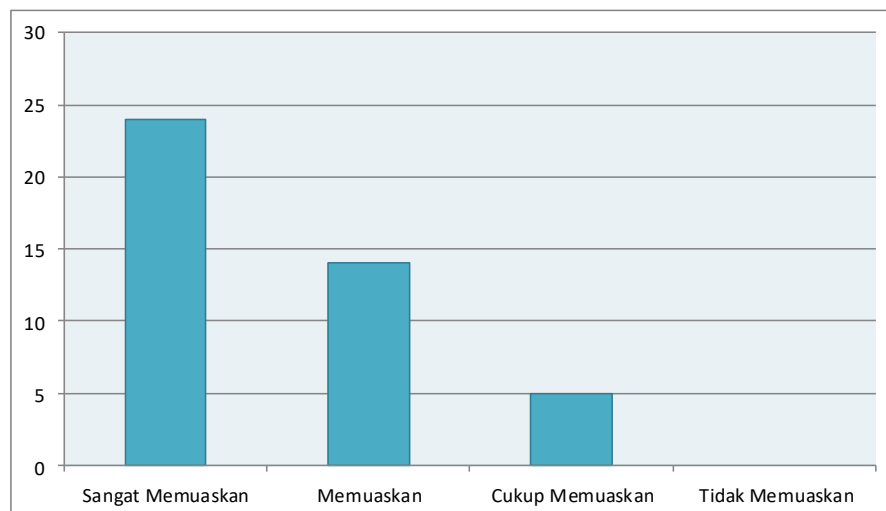
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,442 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 11**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	24	55,81
2.	Memuaskan	3	14	32,55
3.	Cukup Memuaskan	2	5	11,62
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



**Gambar 5.**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**



## F. Kompetensi Pelaksana

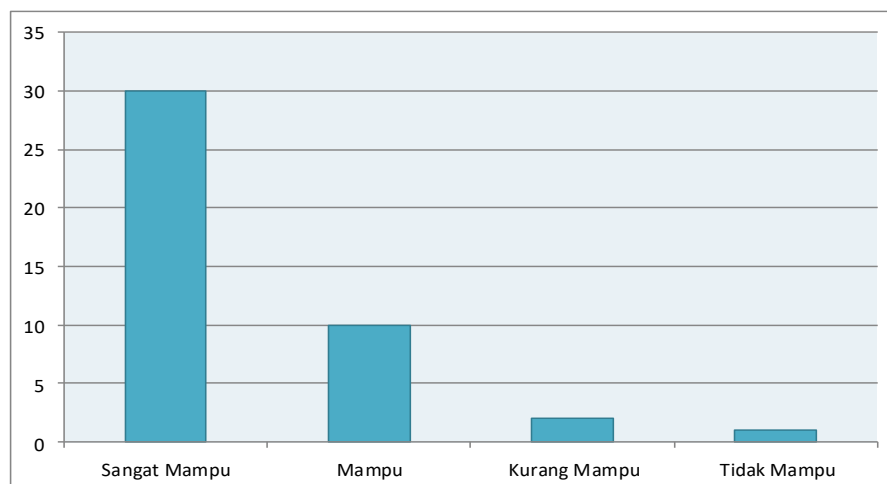
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,605 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 12**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	30	69,76
2.	Mampu	3	10	23,25
3.	Kurang Mampu	2	2	4,65
4.	Tidak Mampu	1	1	2,32
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



**Gambar 6.**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana**

### G. Perilaku Pelaksana

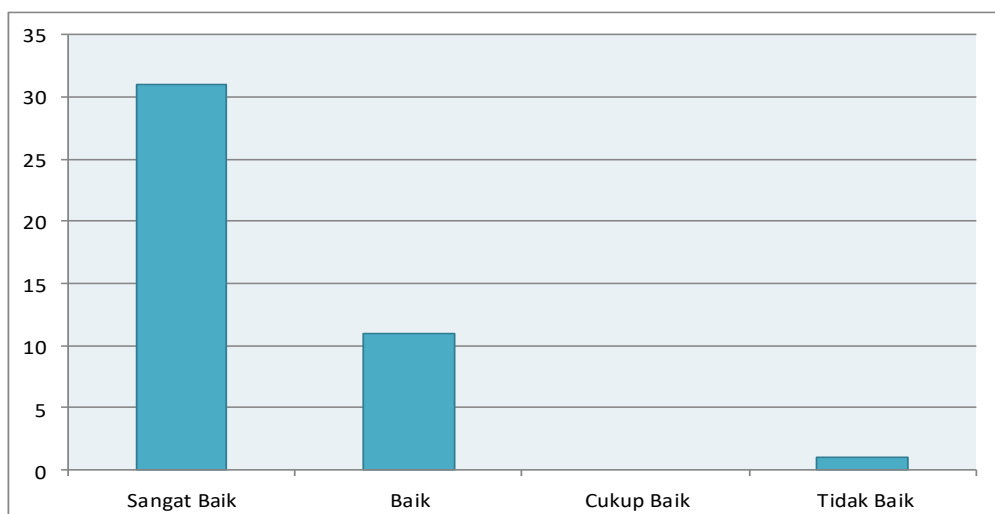
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,674 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 13**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	31	72,09
2.	Baik	3	11	25,58
3.	Cukup Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	1	2,32
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



**Gambar 7.**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana**

## H. Maklumat Pelayanan

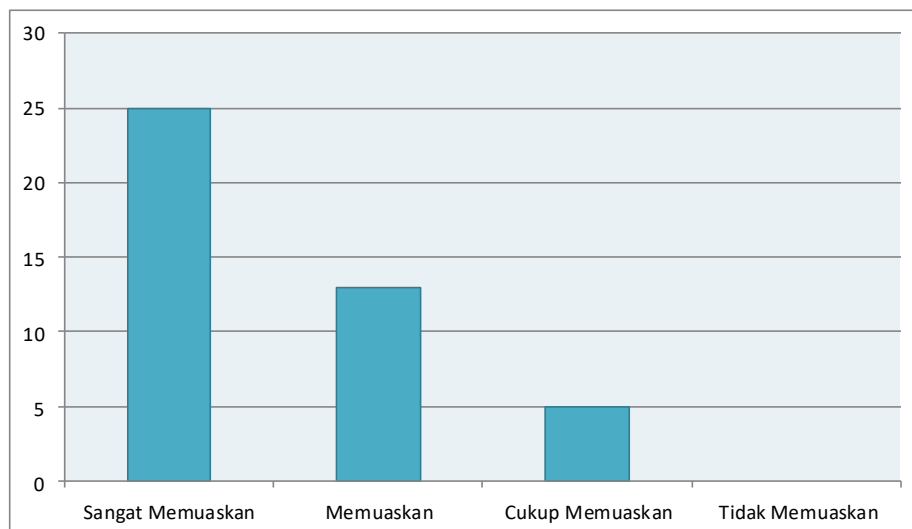
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,465 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 14**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	25	58,13
2.	Memuaskan	3	13	30,23
3.	Cukup Memuaskan	2	5	11,62
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



**Gambar 8.**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan**

## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

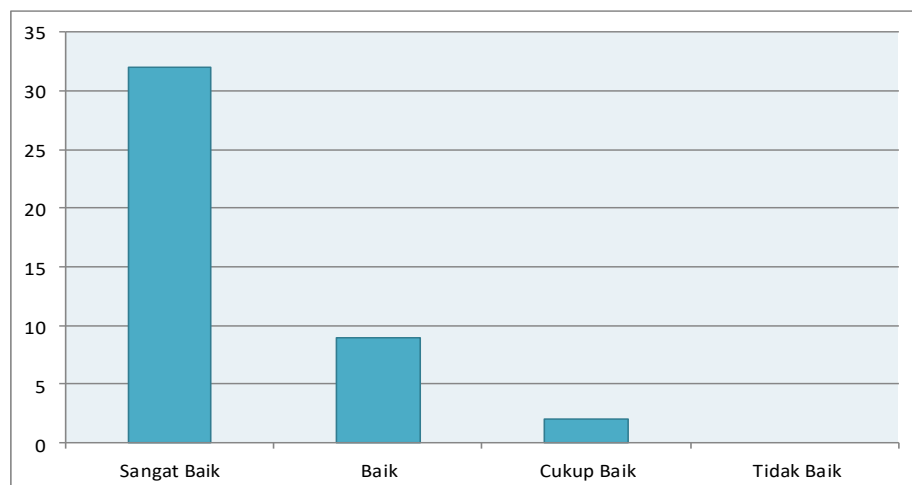
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,698 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 15**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	32	74,41
2.	Baik	3	9	20,93
3.	Cukup Baik	2	2	4,65
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



**Gambar 9.**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sanggau**  
**Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

## J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Sanggau, yang diusulkan responden, antara lain :

1. Pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Sanggau sangat memuaskan sehingga saya merasa sangat terbantu;
2. Sangat baik dalam memberikan pelayanan khususnya mengenai persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk berperkara;
3. Penanganan perkara sudah dilaksanakan dengan tepat waktu;
4. Harap dibuatkan *Check List* persyaratan bagi para pencari keadilan;
5. Mohon agar dapat ditingkatkan lagi pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Sanggau supaya makin baik lagi kedepannya;
6. Tingkatkan lagi pelayanan yang ada;
7. Petugas Layanan Informasi sangat responsif;
8. Sangat puas dengan pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Sanggau, karena setiap persyaratan yang ada dijelaskan secara terperinci;
9. Pertahankan terus pelayanan yang sudah sangat baik ini agar kedepannya semakin baik lagi dalam melayani masyarakat yang datang ke Pengadilan Negeri Sanggau;
10. Petugas yang ada di Pengadilan Negeri Sanggau pelayanannya sangat memuaskan, cepat tanggap dan ramah, sangat membantu masyarakat-masyarakat yang ingin mengurus/menyelesaikan perkaranya;

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sanggau sebesar **3,58** (*skala 1-4*) atau **89,53 %** (*skala 100*) dan berada pada kategori "**Sangat Baik**". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau berada pada kategori SANGAT BAIK;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau berada pada kategori SANGAT BAIK;
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau berada pada kategori SANGAT BAIK;
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau berada pada kategori SANGAT BAIK;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau berada pada kategori SANGAT BAIK;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau berada pada kategori SANGAT BAIK;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau berada pada kategori SANGAT BAIK;
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau berada pada kategori SANGAT BAIK;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sanggau berada pada kategori SANGAT BAIK;

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sanggau, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup prosedur, lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

PERINGKAT	RUANG LINGKUP	NILAI
1	Prosedur	3,698
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,698
3	Persyaratan	3,674
4	Perilaku Pelaksana	3,674
5	Kompetensi Pelaksana	3,605
6	Waktu Pelayanan	3,512
7	Biaya/Tarif	3,465
8	Maklumat Pelayanan	3,465
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,442

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sanggau, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Biaya/Tarif, Persyaratan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**. Ruang lingkup yang lain, seperti : **Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, Waktu Pelayanan** juga perlu ditingkatkan.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut :

Pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Sanggau sudah sangat baik dan sangat memuaskan, maka dari itu diharapkan kedepannya agar dapat dipertahankan serta ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik ini, baik dari segi loyalitas, transparansi dan akuntabilitas.

## C. Analisis

Analisis terhadap nilai terendah yaitu :

### 1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Sanggau dipandang sudah sangat baik dan memuaskan untuk para pihak yang ingin berperkara, tetapi alangkah baiknya jika pelayanan yang sudah baik tersebut didukung dengan adanya peningkatan dalam hal penjelasan yang lebih



terperinci mengenai syarat-syarat berperkara seperti dibuatkannya *Check List* supaya memudahkan bagi para pencari keadilan.

## **2. Maklumat Pelayanan**

Para pencari keadilan yang datang untuk berperkara di Pengadilan Negeri Sanggau biasanya terdiri dari bermacam-macam sifat dan golongan, untuk itu para pegawai/petugas yang ada diharapkan mampu memanager atau memberikan pelayanan yang baik dan prima sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku seperti menerapkan 5S, Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun.

## **3. Biaya/Tarif**

Pengadilan Negeri Sanggau telah membuat kesepakatan dengan Pengadilan Agama Sanggau tentang radius perkara yang menjadi dasar perhitungan panjar biaya perkara. Dalam perhitungan radius perkara tersebut, tentulah relatif memberatkan bagi para pengguna pengadilan yang ada dikarenakan luas wilayah hukum Pengadilan Negeri Sanggau yang meliputi 2 wilayah yaitu Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Sekadau.

## RUJUKAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-Dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

# LAMPIRAN- LAMPIRAN



**PENGADILAN NEGERI  
SANGGAU**

Jl. Jend. Sudirman No. 1 / XXI  
Telp/Fax. (0564)21191 - 21443 Sanggau –  
Kalimantan Barat

Nomor Kuesioner :  (diisi petugas)

**DAFTAR PERTANYAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI SANGGAU**

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
Pengadilan Negeri Sanggau**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini Bapak/Ibu/Sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Sanggau, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Sanggau, 2021

**Tim Survei**

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : ..... (Boleh Inisial atau Tidak Diisi)
2. Instansi : .....
3. Umur : ..... tahun
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki  
2. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4)  
2. SD 6. Sarjana (S1)  
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)  
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS  
2. BUMN/BUMD 6. Petani/Pekebun  
3. TNI/Polri 7. Pedagang  
4. Pegawai Swasta 8. Pelajar/Mahasiswa  
5. Wiraswasta/Usahawan 9. Lainnya :  
.....

**PETUNJUK :**

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner  
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Sanggau?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	<b>Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Sanggau?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Sanggau?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/Lama
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN Sanggau?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	<b>Produk Spesifikasi</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan	a. Sangat Memuaskan

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
	<b>Jenis Pelayanan</b>	diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PN Sanggau?	b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (Pengetahuan, Keahlian, Keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Sanggau?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN Sanggau dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	<b>Maklumat Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PN Sanggau dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Sanggau?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PN Sanggau bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN :**

---



---



---



---