

# 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 2022**

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI SANGGAU**

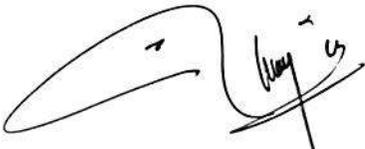
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Sanggau  
Pada Hari Kamis, 31 Maret 2022

Manager Representatif,  
Pengadilan Negeri Sanggau

  
**Ratna Damayanti Wisudah, S.H.**  
NIP. 19771004 200502 2 003

Tim Survei  
Koordinator

  
**Mahyudi Us**  
NIP. 19640412 198503 1 001

Mengetahui,  
Ketua Pengadilan Negeri Sanggau



  
**Dian Angraeni, S.H., M.H.**  
NIP. 19761230 200112 2 005

## 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 2022  
Ketua Pengadilan Negeri Sanggau  
  
**Dian Anggraini, S.H., M.H.**  
NIP. 19761230 200712 2 005

## 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 PENGGUNA LAYANAN</b>	
<b>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 .....	23
<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 GRAFIK**

<i>No. Grafik</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 Juli - September 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	18-28	9	45,00
2	29-39	5	25,00
3	40-49	5	25,00
4	50-59	1	5,00
5	60-69	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun sebanyak 9 orang (45,00%).

#### B. Jenis Kelamin

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

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	7	35,00
2	Perempuan	13	65,00
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 13 orang (65,00%).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SLTP	2	10,00
3	SLTA	16	80,00
4	D1 / D2	0	0
5	D3	0	0
6	D4 / S1	1	5,00
7	S2 / S3	1	5,00
8	Lainnya	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 16 orang (80,00%).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS / ASN	0	0
2	TNI / POLRI	0	0
3	Pegawai BUMN / BUMD	0	00
4	Pegawai Swasta	14	70,00
5	Wiraswasta / Wirausaha	0	0
6	Petani / Pekebun	0	0
7	Pelajar / Mahasiswa	0	0
8	Lainnya	6	30,00
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama pada kategori Pegawai Swasta, sebanyak 14 orang (70,00%).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 20 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 **4,00** (*skala 1-4*) atau **4,000 %** (*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	4,000	Sangat Baik	1
2.	Prosedur	4,000	Sangat Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik	3
4.	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	7
8.	Maklumat Pelayanan	4,000	Sangat Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	9

### A. Persyaratan

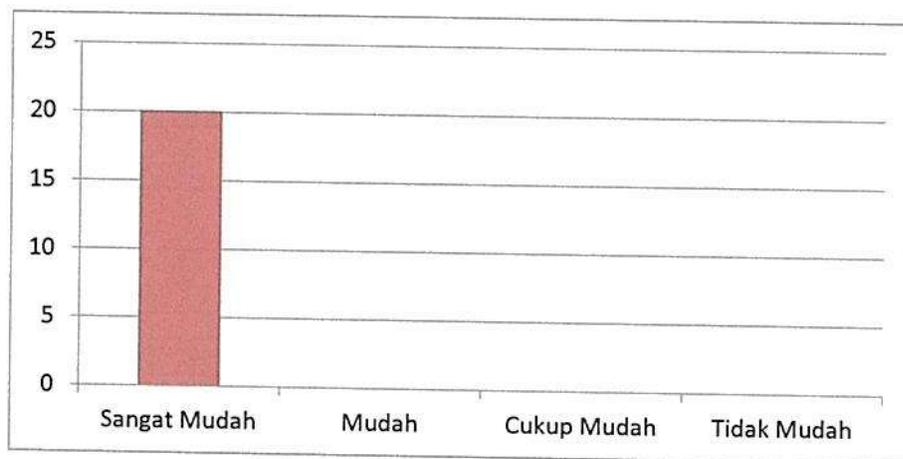
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "*Sangat Baik*". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	20	100,00
2.	Mudah	3	0	0
3.	Cukup Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>20</b>	<b>100,00</b>

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



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

## B. Prosedur

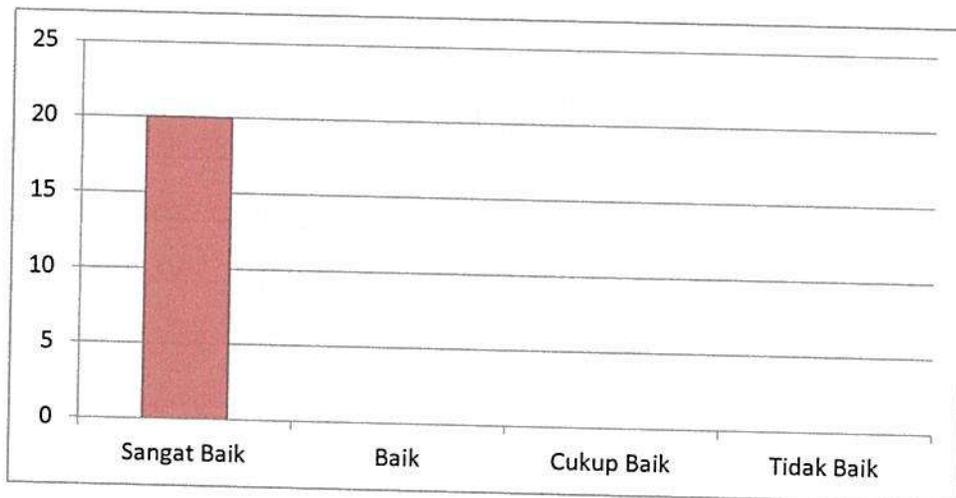
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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	20	100,00
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>20</b>	<b>100,00</b>

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



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

### C. Waktu Pelayanan

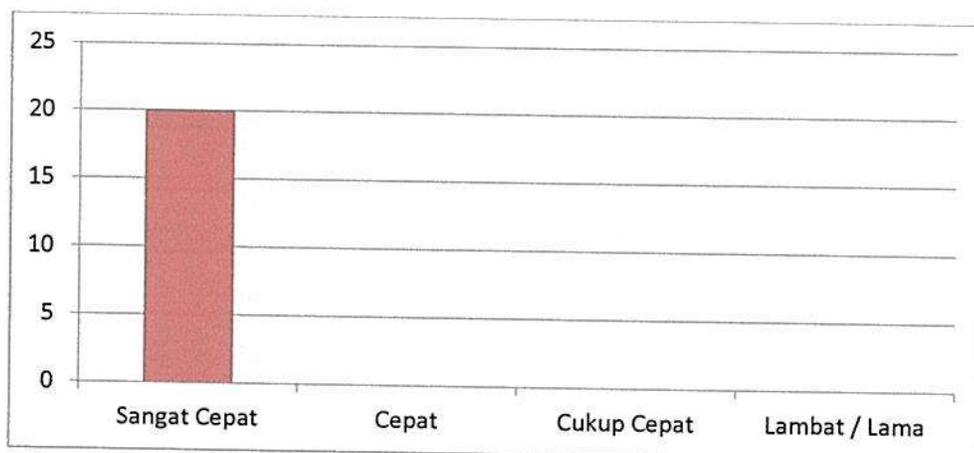
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "*Sangat Baik*". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	20	100,00
2.	Cepat	3	0	0
3.	Cukup Cepat	2	0	0
4.	Lambat/Lama	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>20</b>	<b>100,00</b>

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



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

#### D. Biaya/Tarif

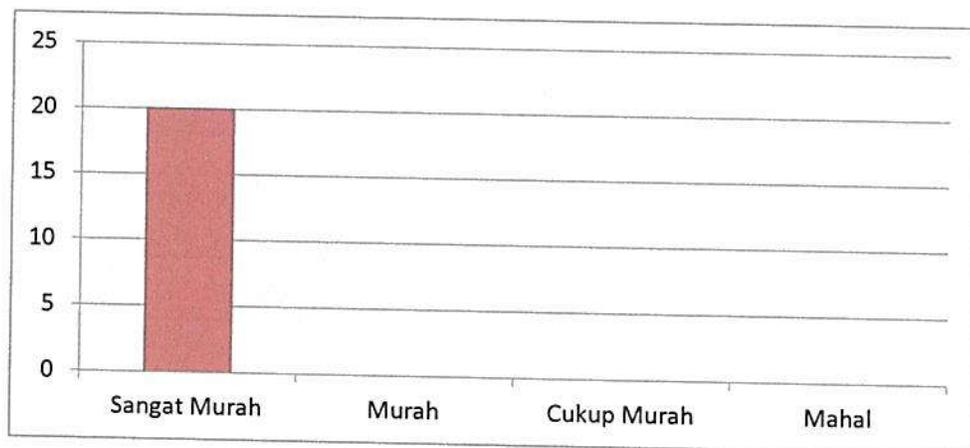
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 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	20	100,00
2.	Murah	3	0	0
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>20</b>	<b>100,00</b>

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



**Grafik 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 4,00 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	20	100,00
2.	Memuaskan	3	0	0
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>20</b>	<b>100,00</b>

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



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

### F. Kompetensi Pelaksana

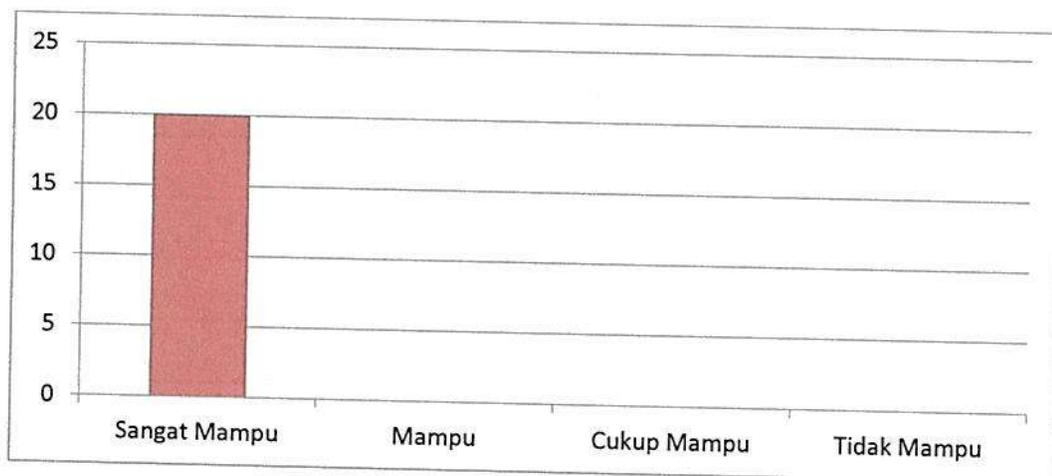
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	20	100,00
2.	Mampu	3	0	0
3.	Cukup Mampu	2	0	0
4.	Tidak Mampu	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>20</b>	<b>100,00</b>

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



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

### G. Perilaku Pelaksana

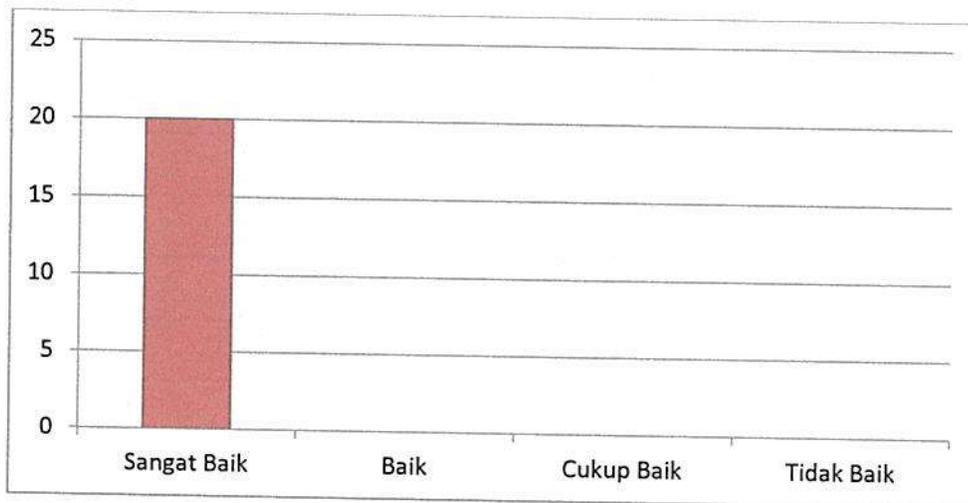
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada 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	20	100,00
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>20</b>	<b>100,00</b>

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



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

### H. Maklumat Pelayanan

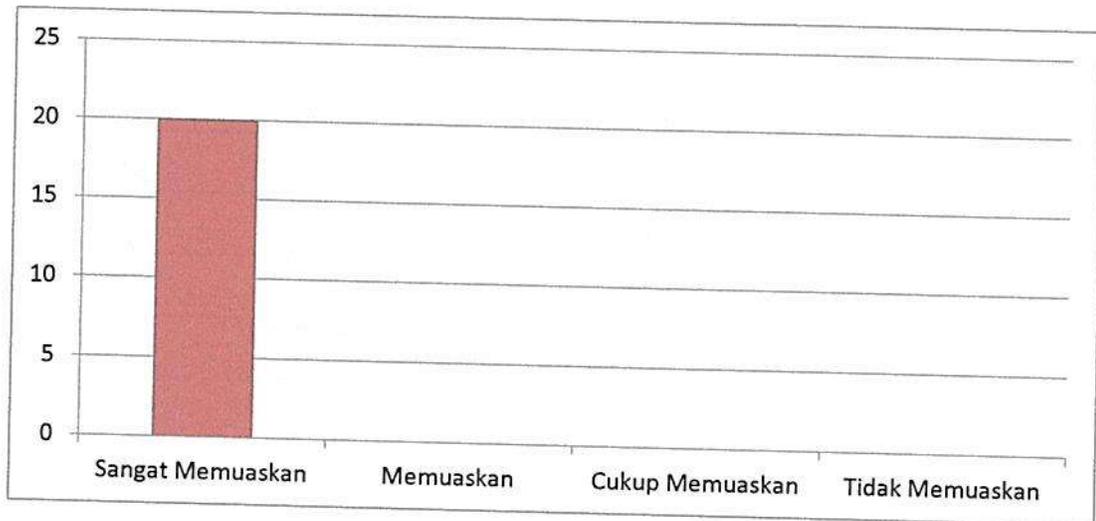
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat 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	20	100,00
2.	Memuaskan	3	0	0
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>20</b>	<b>100,00</b>

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



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

### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

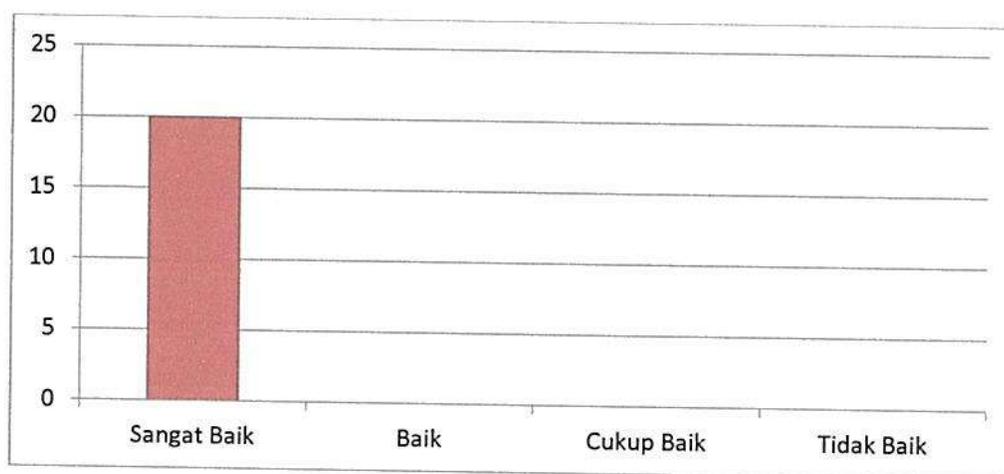
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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	20	100,00
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>20</b>	<b>100,00</b>

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



**Grafik 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 disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Sanggau, yang diusulkan responden, antara lain :

1. Petugas/Pegawai di Pengadilan Negeri Sanggau sangat membantu dalam memberikan informasi mengenai persyaratan untuk berperkara;
2. Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau sudah sangat baik, terus tingkatkan lagi pelayanan yang ada;
3. Cepat tanggap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat/pengguna layanan pengadilan;
4. Selalu menginfokan jika ada kekurangan untuk berkas yang diajukan ke Pengadilan Negeri Sanggau;
5. Sangat membantu dalam hal pendaftaran perkara seperti pada layanan E-Court atau Surat Keterangan;
6. Selalu tingkatkan pelayanan yang ada;
7. Sikap petugas/pegawai sangat ramah dalam menjelaskan persyaratan untuk berperkara;
8. Petugas/Pegawai sangat detail dalam menjelaskan kelengkapan dokumen/berkas ketika ada kekurangan pada berkas tersebut;
9. Sangat terbantu atas pelayanan yang telah diberikan oleh Petugas/Pegawai Pengadilan Negeri Sanggau;
10. Masyarakat/Pengguna Layanan Pengadilan selalu diarahkan oleh petugas sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna;

## 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 **4,00** (*skala 1-4*) atau **4,000 %** (*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 lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup prosedur, lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 16**  
**Peringkat Ruang Lingkup IKM**  
**Pengguna Layanan Pengadilan di PN Sanggau**

PERINGKAT	RUANG LINGKUP	NILAI
1	Biaya / Tarif	4,000
2	Maklumat Pelayanan	4,000
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000
4	Persyaratan	4,000
5	Prosedur	4,000
6	Waktu Pelayanan	4,000
7	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000
8	Kompetensi Pelaksana	4,000
9	Perilaku Pelaksana	4,000

### **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sanggau, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup *Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*.

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

Pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sanggau kepada masyarakat/pengguna layanan pengadilan sudah sangat baik dan sangat memuaskan. Kedepannya diharapkan pelayanan ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Mahkamah Agung.

### C. Analisis

Analisis terhadap nilai terendah yaitu :

#### 1. Perilaku Pelaksana

Perilaku kerja Petugas/Pegawai dalam memberikan Pelayanan secara keseluruhan sudah sepenuhnya maksimal.

#### 2. Kompetensi Pelaksana

Petugas/Pegawai yang ada di Pengadilan Negeri Sanggau dinilai sudah amat baik dan memuaskan dalam menjelaskan/memaparkan mengenai persyaratan atau informasi untuk berperkara tetapi disarankan agar Petugas/Pegawai di Pengadilan Negeri Sanggau dapat diberikan pelatihan mengenai kompetensi masing-masing bagian secara berkala guna meningkatkan kompetensi yang ada.

#### 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Sanggau dipandang sudah sangat baik dan memuaskan untuk para pihak yang ingin berperkara, tetapi pelayanan yang sudah baik tersebut perlu didukung dengan adanya peningkatan dalam hal penjelasan yang lebih terperinci mengenai syarat-syarat berperkara seperti dibuatkannya daftar jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sanggau yang dimunculkan di setiap media sosial yang ada supaya memudahkan bagi para pencari keadilan yang datang ke Pengadilan Negeri Sanggau.

## 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, 31 Maret 2022

**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 :**

1. 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.
2. 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 pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	<b>Prosedur</b>	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
	Pelayanan	diberikan ?	d. Sangat Sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah
8.	Maklumat Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	a. Tidak Ada b. Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses c. Kurang Maksimal d. Berfungsi dan di kelola dengan baik

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

**SARAN-SARAN PERBAIKAN :**

---



---



---



---