

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SANGGAU

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



**PENGADILAN NEGERI SANGGAU
Periode Juli-September 2022**

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

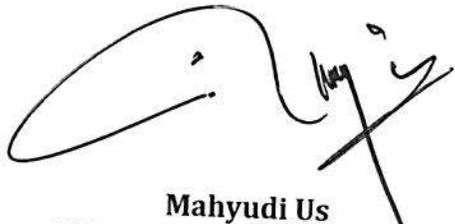
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Sanggau
Pada Hari Jumat, 30 September 2022

Manager Representatif,
Pengadilan Negeri Sanggau

Tim Survei
Koordinator


Ratna Damayanti Wisudha, S.H., M.H.
NIP. 19771004 200502 2 003


Mahyudi Us
NIP. 19640412 198503 1 001

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Sanggau


Haidainul Dunggio, S.H., M.H.

NIP. 19790102 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, 30 September 2022
Ketua Pengadilan Negeri Sanggau



Hakimul

Hakimul Dunggio, S.H., M.H.
NIP. 19790102 200312 1 001

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II	4
METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Teknik Analisis Data	6
BAB III	7
PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama	8
BAB IV	9
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN	
PENGADILAN	9
A. Persyaratan	10
B. Prosedur	11
C. Waktu Pelayanan	12

D. Biaya/Tarif	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
F. Kompetensi Pelaksana	15
G. Perilaku Pelaksana	16
H. Maklumat Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
J. Hasil Survey Kualitatif	19
BAB V	20
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
A. Kesimpulan	20
B. Rekomendasi	21
C. Analisis	22
RUJUKAN	23
LAMPIRAN-LAMPIRAN	24

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, KPAl, 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat di pakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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	13	26,53
2	29-39	20	40,82
3	40-49	9	18,37
4	50-59	3	6,12
5	60-69	4	8,16
Jumlah		49	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun sebanyak 13 orang (26,53%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	23	46,94
2	Perempuan	26	53,06
Jumlah		49	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 26 orang (53,06%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	3	6,12
2	SLTP	6	12,24
3	SLTA	18	36,73
4	D1 / D2	1	2,04
5	D3	3	6,12
6	D4 / S1	16	32,65
7	S2 / S3	1	2,04
8	Lainnya	1	2,04
Jumlah		49	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 18 orang (36,73%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS / ASN	14	28,57
2	TNI / POLRI	6	12,24
3	Pegawai BUMN / BUMD	0	0
4	Pegawai Swasta	5	10,20
5	Wiraswasta / Wirausaha	4	8,16
6	Petani / Pekebun	0	0
7	Tenaga Kontrak	2	4,08
8	Lainnya	18	36,73
Jumlah		49	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama pada kategori lainnya, sebanyak 18 orang (36,73%).

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 **3,87 (skala 1-4) atau 96,76 % (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.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,857	Sangat Baik	1
2.	Perilaku Pelaksana	3,816	Sangat Baik	2
3.	Biaya/Tarif	3,633	Sangat Baik	3
4.	Kompetensi Pelaksana	3,612	Sangat Baik	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,510	Sangat Baik	5
6.	Maklumat Pelayanan	3,469	Sangat Baik	6
7.	Persyaratan	3,429	Sangat Baik	7
8.	Prosedur	3,429	Sangat Baik	8
9.	Waktu Pelayanan	3,388	Sangat Baik	9

A. Persyaratan

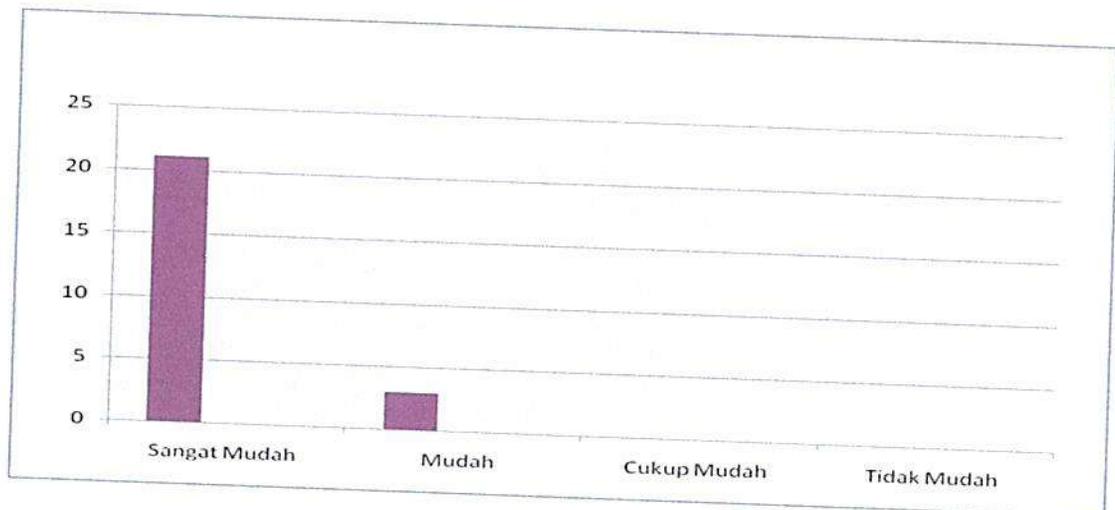
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,429 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	21	87,5
2.	Mudah	3	3	12,5
3.	Cukup Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			49	100,00

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



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

B. Prosedur

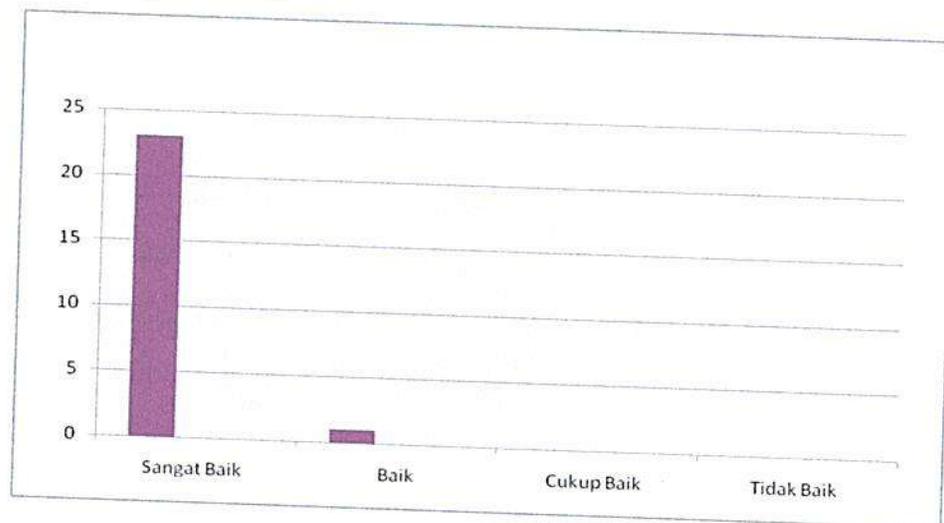
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,429 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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	23	95,84
2.	Baik	3	1	4,16
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			49	100,00

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



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

C. Waktu Pelayanan

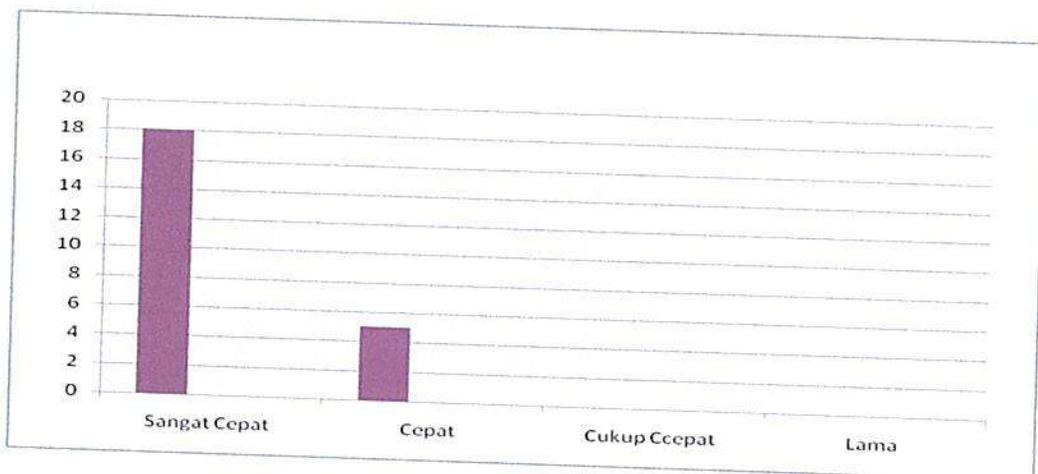
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,388 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "*Sangat Baik*". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	18	75,00
2.	Cepat	3	5	20,84
3.	Cukup Cepat	2	0	0
4.	Lambat/Lama	1	0	0
Jumlah			49	100,00

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

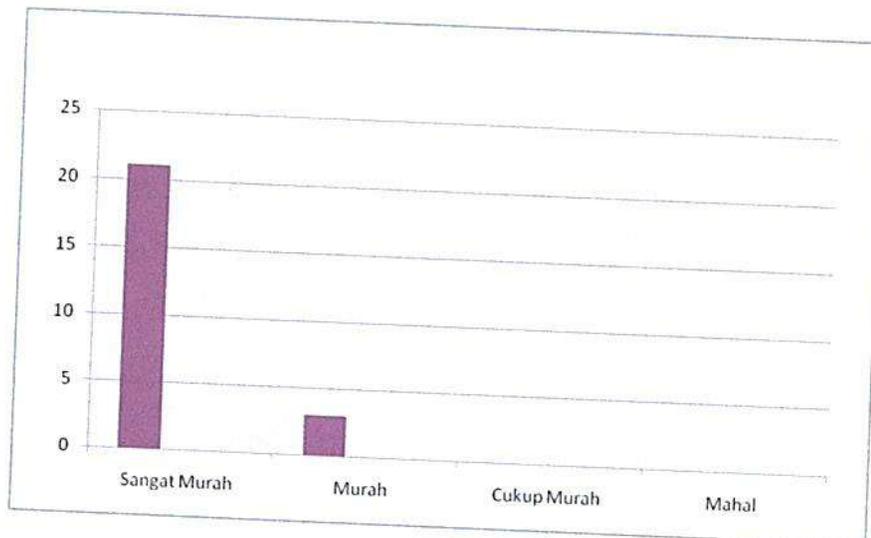
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,633 berada pada interval skor 3,26 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	21	87,5
2.	Murah	3	3	12,5
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			49	100,00

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

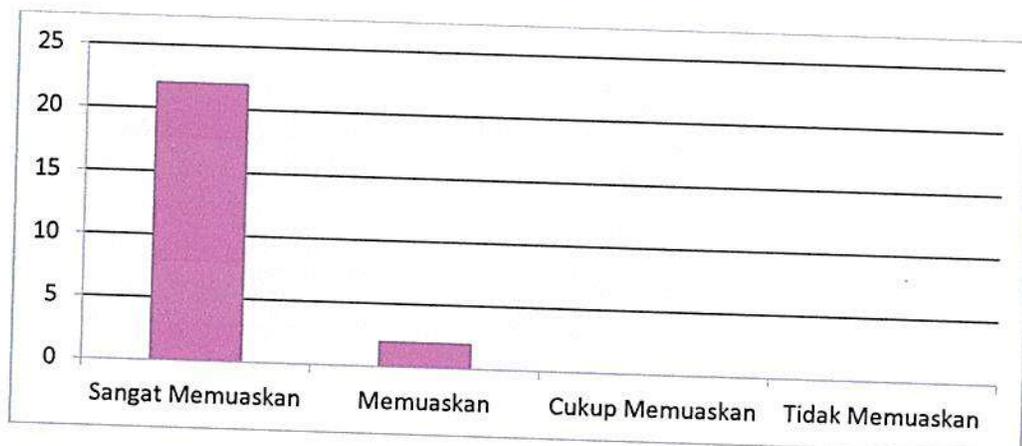
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,510 berada pada interval skor 3,26 s/d 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	22	100,00
2.	Memuaskan	3	2	8,33
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			49	100,00

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

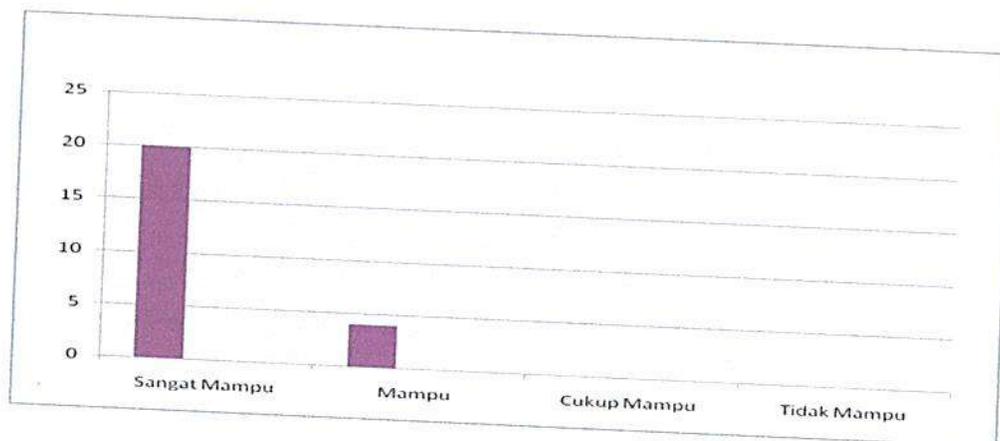
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,612 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	4	16,66
3.	Cukup Mampu	2	0	0
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			49	100,00

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

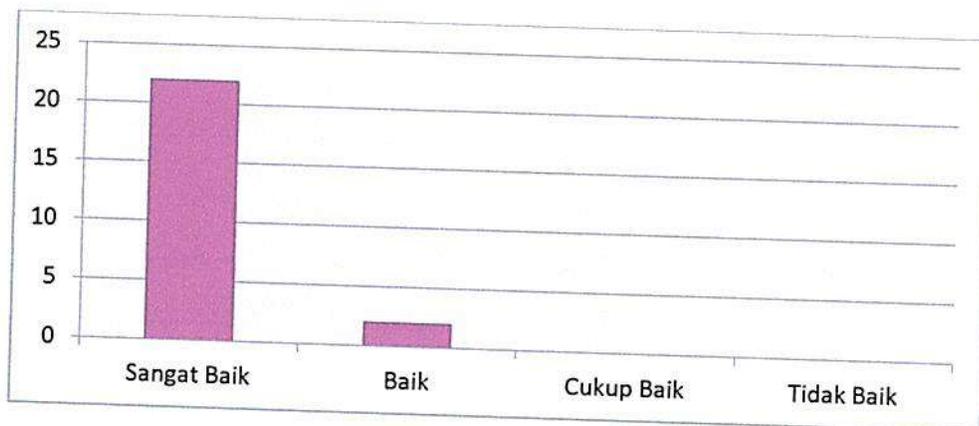
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,816 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada 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	22	91,67
2.	Baik	3	2	8,33
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			49	100,00

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. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan

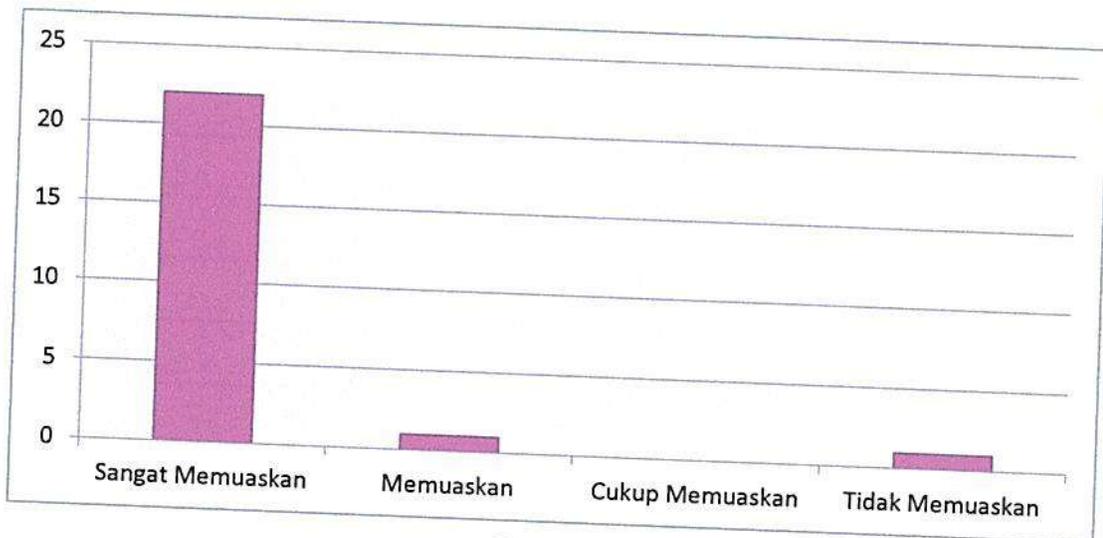
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,469 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "*Sangat Baik*". Dengan demikian kepuasan masyarakat 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	22	91,67
2.	Memuaskan	3	1	4,16
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	1	4,16
Jumlah			49	100,00

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.Sarana dan Prasarana

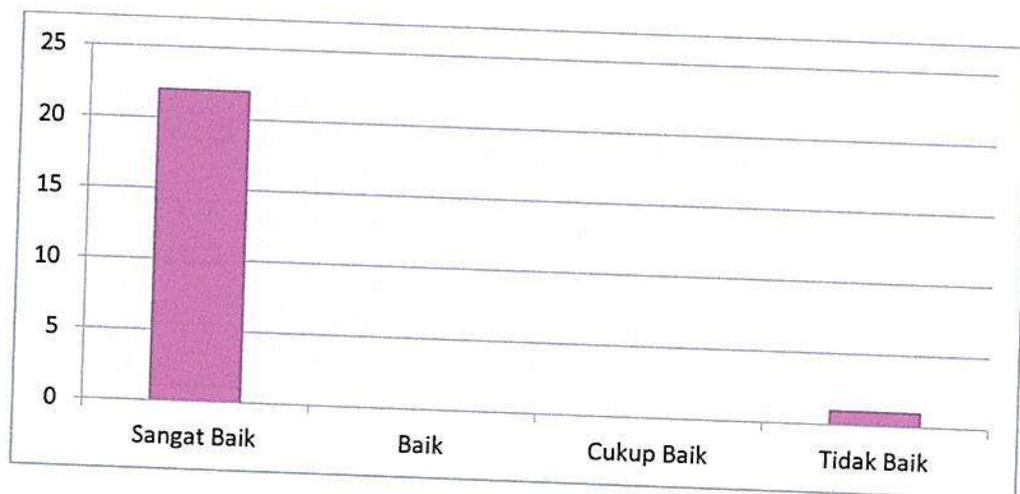
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,857 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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	22	91,67
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	1	1
Jumlah			49	100,00

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

I. 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. 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 **3,87** (*skala 1-4*) atau **96,76 %** (*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. Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Sanggau berada pada kategori SANGAT BAIK;
9. Sarana dan Prasarana, 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 lingkupnya, 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	Prosedur	3,429
2	Perilaku Pelaksana	3,816
3	Kompetensi Pelaksana	3,612
4	Maklumat Pelayanan	3,469
5	Persyaratan	3,653
6	Biaya Tarif	3,633
7	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,510
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,857
9	Waktu Pelayanan	3,388

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sanggau, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup *Waktu pelayanan, Kompetensi Pelaksana dan sarana dan prasarana.*

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. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah hal penting bagi masyarakat yang menuntut kecepatan untuk mendapat kebutuhannya di pengadilan. Terhadap waktu pelayanan ini, tingkat kepuasan masyarakat mencapai 3,833% dalam kategori "sangat Memuaskan". Hal ini menandakan bahwa tidak ada keberatan dan permasalahan bagi masyarakat terhadap waktu pelayanan sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

2. Prosedur Pelayan

Petugas/Pegawai Pengadilan Negeri Sanggau sudah sesuai dengan Prosedur Pelayanan yang ada.

3. 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.

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, 30 September 2022

Tim Survei

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 :
