



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode: 1 Juli 2026 s/d 30 September 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
NILAI INDEKS BERJALAN

3,93 / 98,18 %

JUMLAH	32 RESPONDEN	
GENDER	Laki-Laki : 15 org	Perempuan : 17 org
PENDIDIKAN	Tidak/Belum Sekolah : 0 org	Diploma 2 : 0 org
	SD : 0 org	Diploma 3 : 0 org
	SMP : 1 org	Sarjana S1 : 12 org
	SMU : 19 org	Magister S2 : 0 org
	Diploma 1 : 0 org	Dokter S3 : 0 org
PEKERJAAN	PNS : 3 org	Wiraswasta : 5 org
	TNI : 0 org	Wirasaha : 8 org
	Polri : 0 org	Tenaga Kontrak : 4 org
	Lainnya : 12 org	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Rata-Rata per Unsur:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3.88
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3.88
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3.88

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah:

1. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, dengan melakukan pelatihan dan edukasi keterampilan kepada petugas terkait yang lebih memadai guna meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan.
2. Peningkatan kompetensi aparatur, melalui pelaksanaan pelatihan, bimbingan teknis, serta penguatan pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsif.
3. Penguatan sikap pelayanan prima, khususnya dalam aspek kesopanan dan keramahan petugas, melalui internalisasi budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

* Terima kasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki kualitas pelayanan.



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI SANGGAU**

**TRIWULAN III
BULAN JULI S/D SEPTEMBER 2026**



**PENGADILAN NEGERI SANGGAU KELAS II
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI SANGGAU
TRIWULAN III
(1 JULI – 30 SEPTEMBER 2026)**

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

Disahkan di Sanggau
pada hari Kamis, 5 Oktober 2026

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Sanggau



Ersan Abdullah, S.H.
NIP. 198310012006041002

Tim Survei
Koordinator

Adiansyah Nurahman, S.H.
NIP. 199411122022031003

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, 5 Oktober 2026
Ketua Pengadilan Negeri Sanggau



Enslan Abdillah, S.H.
NIP. 198610012006041002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Maksud Dan Tujuan.....	1
Metode	2
Tim Survei Kepuasan Masyarakat	5
Rencana Kerja dan Tahapan Pelaksanaan.....	6
BAB II HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA	7
Persyaratan	7
Prosedur	8
Waktu Pelayanan.....	8
Biaya/Tarif	9
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	10
Kompetensi Pelaksana	10
Perilaku Pelaksana	11
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	12
Maklumat Pelayanan	13
BAB V PENUTUP	14
Kesimpulan.....	14
Rekomendasi.....	14
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan Pengadilan Negeri Sanggau, Akreditasi Penjaminan Mutu, dan sebagai bagian dari program Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, perlu dilakukan pengukuran terhadap Kepuasan Pelanggan pada Triwulan III bulan Juli – September tahun 2026 guna mengetahui respon dan keluhan masyarakat pengguna pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sanggau melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan sebagai langkah untuk menjaga performa pelayanan publik Pengadilan Negeri Sanggau. Namun mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Pelanggan perlu menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

B. MAKSUD dan TUJUAN

Survey 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.
4. Menjaga kualitas performa pelayanan Pengadilan Negeri Sanggau dengan predikat "A" Excellent.

C. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

1. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sampel pada penelitian ini berjumlah 31 orang responden yg diambil secara simpel random sampling, terdiri dari:

- a. Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sanggau
- b. Pengacara/Advokat
- c. Kepolisian Resor Sanggau
- d. Kepolisian Resor Sekadau
- e. Kejaksaan Negeri Sanggau
- f. Kejaksaan Negeri Sekadau
- g. Cabang Kejaksaan Negeri Sanggau di Entikong
- h. Petugas Rutan Kelas II Kabupaten Sanggau

2. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistis deskriptif.

Dengan katagori Mutu pelayanan sebagai berikut :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

3. VARIABEL PENGUKURAN

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

a. Persyaratan

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

b. Prosedur

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

c. Waktu pelayanan

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

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.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan Prasarana

Sarana Prasarana adalah merupakan sarana dan prasarana penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

4. PROFIL RESPONDEN

a. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki - Laki	19	59,37%
2	Perempuan	12	40,63%
Jumlah		31	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 19 orang dari total 31 orang (59,37%).

b. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	0	0%
3	SMP/SLTP	0	6,25%
4	SMA	11	31,25%
5	Diploma	1	3,12%
6	Sarjana	16	50,00%
7	Pasca Sarjana	3	9,38%
Jumlah		31	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sarjana yang berjumlah 16 orang dari total responden 31 orang (39,13%).

c. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
----	-------------	-----------	------------

1	PNS	5	0%
2	TNI/POLRI	0	0%
3	PEGAWAI SWASTA	6	18,75%
4	WIRAUSAHA	8	31,25%
6	TENAGA KONTRAK	3	3,12%
7	LAINNYA	8	46,88%
Jumlah		31	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah pekerjaan di bidang lainnya yang berjumlah 15 orang dari total responden 31 orang (46,88%).

D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Sesuai dengan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Sanggau Nomor :125/KPN.W17-U9/SK.PW1.2/I/2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Korupsi dan Survey Harian di Pengadilan Negeri Sanggau, maka susunan Tim-nya adalah:

PEMBINA TIM

ERSLAN ABDILLAH, S.H.

KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

PENGAWAS/SUPERVISOR

ERSLAN ABDILLAH, S.H.

KETUA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

KETUA TIM

ADIANSYAH NURAHMAN, S.H.

HAKIM PENGADILAN NEGERI SANGGAU

WAKIL KETUA TIM

FERRI YANUARDI, S.H., M.H.

PANITERA PENGADILAN NEGERI SANGGAU

SEKRETARIS TIM

AULIA DWI UTAMI, S.H.

PANITERA MUDA HUKUM PENGADILAN NEGERI SANGGAU

ANGGOTA TIM SURVEI

1. ALEXANDER SINAGA, S.H.

JURUSITA / STAF KEPANITERAAN HUKUM PENGADILAN NEGERI
SANGGAU

2. DIAN LEONARO BENNY, S.H.

ANALIS PERKARA PERADILAN PENGADILAN NEGERI SANGGAU

3. REZON ENRICO, S.H.

ANALIS PERKARA PERADILAN PENGADILAN NEGERI SANGGAU

4. HANIF FIRMANSYAH, S.H.

ANALIS PERKARA PERADILAN PENGADILAN NEGERI SANGGAU

E. RENCANA KERJA dan TAHAPAN PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada periode Triwulan III yaitu bulan Juli s/d September tahun 2026 dengan tahapan pelaksanaan pekerjaan meliputi:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan aplikasi SISUPER.
2. Tim survei mempersiapkan perangkat untuk responden mengisi aplikasi SISUPER.
3. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi melalui aplikasi SISUPER.
4. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif berupa laporan.

BAB II

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta berdasarkan data yang terekap dari aplikasi SISUPER diperoleh Survey Kepuasan Masyarakat sebesar 98,18% dengan nilai persepsi 3,93 dan Mutu Pelayanan A yang berada pada kategori SANGAT BAIK.

Hasil Survey tersebut diatas terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap 9 (sembilan) ruang lingkup tersebut, dengan rincian nilai per unsur sebagai berikut :

No	Ruang Lingkup	Rata Rata Nilai
1	Persyaratan	3,875
2	Prosedur	3,938
3	Waktu Pelayanan	3,938
4	Biaya/Tarif	3,906
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,938
6	Kompetensi Pelaksana	3,969
7	Perilaku Pelaksana	3,938
8	Sarana Prasarana	3,906
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau periode Triwulan III bulan Juli sampai dengan bulan September tahun 2026 sebesar 98,18% dengan nilai persepsi 3,93 dan Mutu Pelayanan A yang 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 pada kategori SANGAT BAIK.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau pada kategori SANGAT BAIK.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau pada kategori SANGAT BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau pada kategori SANGAT BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sanggau pada kategori SANGAT BAIK.
8. Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Sanggau pada kategori SANGAT BAIK.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sanggau pada kategori SANGAT BAIK.

B. Rekomendasi

Rekomendasi masyarakat terhadap kinerja kepuasan pelayanan yang diberikan Pengadilan Negeri Sanggau sebagai berikut :

1. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima walaupun memenuhi standar waktu dan layanan yang ada namun harus dapat ditingkatkan lagi kualitas dan kuantitasnya.
2. Penyediaan dan pelayanan persyaratan teknis maupun administratif walaupun telah memenuhi standar namun harus dapat ditingkatkan lagi keterampilan/penguasaan materi layanan sehingga masyarakat dapat lebih mudah memahami proses yang ada.
3. Sarana dan prasarana untuk pelayanan bagi masyarakat sudah baik dan memadai namun untuk kedepannya supaya lebih ditingkatkan lagi sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang optimal/maksimal.

LAMPIRAN DOKUMENTASI HASIL SURVEY SKM SISUPER BADILUM

The screenshot shows the nISUPER web application interface. At the top, there's a header with the nISUPER logo and version V 2.0.0. Below the header, there's a navigation bar with options like 'Pengisian Angket', 'Survei 2024', and 'Pengisian Angket'. The main content area displays the 'HASIL ANALISIS DATA SKM' (SKM Data Analysis Results) for the 'PENGADILAN Negeri Samboja' location. The results show a score of 3,93 out of 4,00, which is 98,18%. The page also includes a sidebar with navigation options like 'Dashboard', 'Pengisian Angket', and 'Survei 2024'. The bottom of the page has a footer with the text '© 2024 - Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum'.