

**LAPORAN**  
**TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA**

**(Triwulan II Tahun 2024)**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi**  
**Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN NEGERI SANGATTA**  
**KABUPATEN KUTAI TIMUR**  
**JUNI 2024**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pengadilan Negeri Sangatta merupakan lembaga peradilan dibawah Mahkamah Agung yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kepastian hukum.

Pengadilan Negeri Sangatta berdiri dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat pencari keadilan akan kepastian hukum yang merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan peradilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh Pengadilan Negeri Sangatta yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pengadilan memberikan pelayanan public, namun dewasa ini 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. 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 pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Untuk alasan tersebut maka dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat pengguna pengadilan yang tujuan dan manfaatnya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sangatta.

Berangkat dari pencapaian Akreditasi Penjaminan Mutu, Pengadilan Negeri Sangatta terus memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas yang sudah ada. Hal ini bertujuan untuk menjaga kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sangatta. Salah satu upaya yang dilakukan dalam peningkatan dan perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Ini merupakan survei pertama yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Sangatta setelah penerimaan Sertifikat Akreditasi Penjaminan Mutu yang mana hasil yang diharapkan tentunya menggambarkan citra Pengadilan Negeri Tingkat Pertama Penerima Sertifikat Akreditasi. Mengingat Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bagian dari Program Reformasi Birkorasi yaitu area Manajemen Pelayanan Publik dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang bersih dari KKN, Akuntabel dan berkinerja serta Pelayanan publik yang berkualitas.

Selain itu juga untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, kinerja, sarana prasarana dan sebagainya, sehingga dari sana diharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun agar kedepannya pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta dapat lebih di tingkatkan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sangatta melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 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 Sangatta. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta ini dilaksanakan pada setiap Triwulan dalam periode 1 tahun.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta, 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
5. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.

6. Tim survei melakukan analisis terhadap data responden yang telah dikumpulkan
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
8. Tim survei melakukan cross check analisis statistik deskriptif dengan analisa diskusi kelompok dan pendapat-pendapat.

## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis 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 Sangatta, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, LSM, 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 cara kuesioner diisi sendiri oleh responden melalui aplikasi si super.

### C. Variabel Pengukuran SKM

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 pemberidan 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, ketrampilan 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 pengaduan.

#### 9. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

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

### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan lima *option* jawaban, namun hanya empat opsi bernilai bobot. Adapun penyekorannya menggunakan skala *likert*, dengan Nilai 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta ditentukan sebagai berikut:

*Tabel 1.*  
*Kategori Mutu Pelayanan*

No.	Mutu Pelayanan	Norma Nilai	
		Skala 1- 4	Skala 100
1	Sangat Baik	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00
2	Baik	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30
3	Kurang Baik	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60
4	Tidak Baik	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99

### BAB III

## TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan kuesioner yang telah terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 77 (tujuh puluh tujuh). Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta, diperoleh hasil bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Sangatta memiliki persentase 96,39% berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 s/d 100,00). Adapun hasil nilai pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
2. Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
4. Biaya/tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
6. Kompetensi pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
7. Perilaku pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
8. Kualitas sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sangatta berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada pengaduan, kompetensi pelaksana, dan kualitas sarana prasarana. Kemudian dari hasil penilaian tersebut terdapat 3 (tiga) kategori dengan nilai terendah yaitu :

- **Waktu pelayanan**, dengan indeks capaian sebesar 3,688.
- **Prosedur pelayanan** dengan indeks capaian sebesar 3,958.
- **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, dengan indeks capaian sebesar 3,805.

Berdasarkan penilaian 3 (tiga) kategori ruang lingkup dengan nilai terendah, maka perlu adanya tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas pemberian layanan kepada para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta. Tindak Lanjut tersebut antara lain.

**a) Ruang Lingkup Waktu Pelayanan**

Tindak lanjut yang dilakukan terhadap ruang lingkup waktu pelayanan ialah dengan melakukan monitoring & evaluasi kepada seluruh pegawai guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tindak lanjut ini berupa briefing secara berkala kepada petugas PTSP sebagai gerbang utama informasi dan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta

*Gambar 3.1  
Briefing Petugas PTSP*



## b) Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

Tindak lanjut yang dilakukan terhadap ruang lingkup ini ialah dengan memastikan seluruh pegawai memahami seluruh tahapan prosedur pelayanan melalui briefing secara berkala. Selain itu dilakukan juga sosialisasi kepada pegawai dan masyarakat mengenai prosedur berperkara dan informasi pelayanan yang ditempel pada spot tertentu di Pengadilan Negeri Sangatta yang dianggap selalu dilalui pegawai dan masyarakat.

Gambar 3.2  
Mekanisme Berperkara & Informasi Pelayanan  
Pengadilan Negeri Sangatta



**c) Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Tindak lanjut terhadap ruang lingkup produk spesifikasi pelayanan ialah dengan memastikan seluruh stakeholder terkait memahami dan menaati segala peraturan yang berlaku dalam memberikan pelayanan dan mencapai keadilan bagi masyarakat. Selain itu, seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sangatta diharapkan terus menjunjung tinggi kepatuhan dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## BAB IV

### 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 Sangatta sebesar 96,39% dan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
2. Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
4. Biaya/tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
6. Kompetensi pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
7. Perilaku pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
8. Kualitas sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sangatta berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada pengaduan, kompetensi pelaksana, dan kualitas sarana prasarana.

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sangatta, hendaknya meningkatkan pelayanan dan mendukung program pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme. Adapun rekomendasi yang didasarkan atas 3 nilai indikator terendah, sebagai berikut:

- Adanya briefing secara rutin kepada petugas PTSP untuk meningkatkan kompetensi penyampaian informasi kepada pencari pelayanan.
- Di sediakannya brosur-brosur persyaratan baik secara manual atau online.
- Pelayanan kepada pengguna layanan pengadilan harus memperhatikan SOP PTSP yang sudah berlaku.
- Para Petugas PTSP lebih memaksimalkan lagi pelaksanaan 3 S (Salam, Senyum, Sapa).
- Pelayanan terhadap seluruh masyarakat pencari keadilan harus menjunjung nilai integritas.

Sangatta, 28 Juni 2024  
Ketua Tim Survei



**BUDIYANTO WISNU WARDANA, S.E., S.H.**