

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

**(Triwulan III Tahun 2024)**

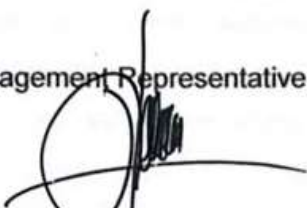
**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi**  
**Nomor 14 Tahun 2017**



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

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**Disahkan di Sangatta,  
September 2024

Management Representative,

**HENDRA YUDHAUTAMA, S.H.,M.H.****NIP. 197607132005021001**

Ketua Tim Survei,

**BUDIYANTO WISNU W., S.E.,S.H.****NIP. 198708252011011007**

Mengetahui,

**KETUA PENGADILAN NEGERI SANGATTA****ABRAHAM VAN VOLLEN HOVEN GINTING, S.H.,M.H.****NIP. 197911192002121002**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Dalam rangka Akreditasi dan Reformasi Birokrasi, pelayanan instansi/lembaga merupakan salah satu area yang dinilai. Untuk itu, Pengadilan Negeri Sangatta mengadakan survei kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan Pengadilan Negeri Sangatta berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk mendapatkan data yang benar, penelitian ini menggunakan metodologi penelitian dengan kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat, diskusi kelompok terfokus, wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan, untuk pertimbangan kepentingan penetapan kebijakan, melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Sangatta dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Sangatta, 30 September 2024

Tim Survei

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I 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 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran SKM.....	4
D. Teknik Analisis Data .....	6
<b>BAB III PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>7</b>
A. Jenis Kelamin.....	7
B. Pendidikan Terakhir .....	7
C. Pekerjaan Utama .....	8
<b>BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNALAYANAN PENGADILAN.....</b>	<b>9</b>
A. Persyaratan.....	10
B. Prosedur .....	10
C. Waktu Pelayanan.....	11
D. Biaya Pelayanan .....	12
F. Kompetensi Petugas Pesiaksana Pelayanan .....	13
G. Perilaku Petugas Pelayanan.....	14
H. Kualitas Sarana dan Prasarana .....	14
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	15
<b>BAB V ANALISIS.....</b>	<b>16</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>17</b>
<b>RUJUKAN.....</b>	<b>19</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor Tabel</b>	<b>Hlm.</b>
1. Kategori Mutu Pelayanan	6
2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
5. Rata-Rata Nilai dan Peringkat Setiap Ruang Lingkup	10
6. Hasil Survei Ruang Lingkup Persyaratan	11
7. Hasil Survei Ruang Lingkup Prosedur	11
8. Hasil Survei Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	12
9. Hasil Survei Ruang Lingkup Biaya Pelayanan	12
10. Hasil Survei Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
11. Hasil Survei Ruang Lingkup Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan	13
12. Hasil Survei Ruang Lingkup Perilaku Petugas Pelayanan	14
13. Hasil Survei Ruang Lingkup Kualitas Sarana Prasarana	15
14. Hasil Survei Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	15

## **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 publik, 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 dilaksanakan 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, mengingat Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bagian dari Program Reformasi Birokrasi yaitu area Manajemen Pelayanan Publik dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang bersih dari KKN, Akuntabel dan berkinerja serta Pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, survei ini dilakukan 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 ditingkatkan. 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 Survey 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 analisis 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 siSUPER.

#### **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 pemberi dan 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

Kualitas sarana dan prasarana pelayanan merupakan kelengkapan dan standarisasi kualitas sarana dan prasarana pusat pelayanan dalam menunjang pelayanan kepada para pengguna layanan.

### 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 PROFIL RESPONDEN

#### A. Jenis Kelamin

Berdasarkan pengolahan data responden, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (63,08%).

*Tabel 2.  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin*

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-Laki	41	63,08
2	Perempuan	24	36,92
3	Tidak Mencamtumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		65	100

#### B. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pengolahan data responden mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir dan S1 sebanyak 44 orang (67,69%).

*Tabel 3.  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir*

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
1	SD	1	1,54
2	SMP	0	0
3	SMU	12	18,46
4	Diploma 1	0	0
5	Diploma 2	0	0
6	Diploma 3	1	1,54
7	S1	44	67,69
8	S2	7	10,77
9	S3	0	0
Jumlah		65	100

### C. Pekerjaan Utama

Berdasarkan pengolahan data responden, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama di lainnya yaitu sebanyak 51 orang (78,46%).

*Tabel 4.  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama*

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase %
1	PNS	1	1,54
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	13	20
5	Wirausaha	0	0
6	Lainnya	51	78,46
Jumlah		65	100

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang telah terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 65 (enam puluh lima). Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta, diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Sangatta memiliki persentase 99,79% berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 s/d 100,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup. Berikut deskripsi hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

*Tabel 5.*  
*Rata-Rata Nilai dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup*  
*Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan*  
*Di Pengadilan Negeri Sangatta*

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	4,00	Sangat Baik	1
2	Prosedur	3,985	Sangat baik	8
3	Waktu Pelayanan	3,969	Sangat baik	9
4	Biaya Pelayanan	4,000	Sangat baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,985	Sangat baik	7
7	Perilaku Petugas	4,000	Sangat Baik	4
8	Kualitas Sarana Prasarana	3,985	Sangat Baik	6
9	Penanganan Pengaduan	4,000	Sangat baik	5

## 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 4,000 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada 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 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Persyaratan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	65	100
2	Sesuai	3	0	0
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			65	100

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,985 berada pada interval skor 3.5324 – 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 7.*  
*Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Prosedur*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Mudah	4	64	98,46
2	Mudah	3	1	1,54
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			65	100

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,969 berada pada interval skor 3,5324– 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 8.*  
*Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	63	96,92
2	Cepat	3	2	3,08
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			65	100



#### D. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah biaya yang dipungut dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Layanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

*Tabel 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Biaya Pelayanan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Gratis	4	65	100
2	Murah	3	0	0
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			65	100

#### 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 rata-rata nilai sebesar 4,000 berada pada interval skor skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

*Tabel 10.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	65	100
2	Sesuai	3	0	0
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			65	100

#### **F. Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan**

Kompetensi petugas pelaksana pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,985 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi petugas pelaksana pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

*Tabel 11.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Kompeten	4	64	1,54
2	Kompeten	3	1	98,46
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			65	100

### G. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku petugas pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi kesopanan dan keramahan yang dilakukan oleh petugas pelayanan selama melayani penggunaan pelayanan di Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 4,00 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku petugas pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

*Tabel 12.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Perilaku Petugas Pelayanan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sopan & Ramah	4	65	100
2	Sopan & Ramah	3	0	0
3	Kurang Sopan & Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan & Ramah	1	0	0
Jumlah			65	100

### H. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah fasilitas yang disediakan Pengadilan sesuai prosedur yang digunakan untuk menunjang jalannya pelayanan di Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,985 berada pada interval nilai 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang kualitas sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 13.*  
*Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Kualitas Sarana dan Prasarana*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	64	1,54
2	Baik	3	1	98,46
3	Cukup	2	0	0
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			65	100

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

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan terhadap pengaduan dan tindak lanjut dari hasil pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 4.000 berada pada interval nilai 3,5324 – 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 14.*  
*Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Dikelola dengan Baik	4	65	100
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	0	0
3	Ada tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
4	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			65	100

## BAB V

### ANALISIS

Pada bagian analisis ini, ditampilkan hasil korespondensi dari 9 poin penilaian yang kemudian dilakukan *cross check* dengan hasil saran-saran dan kelompok diskusi beserta pendapat-pendapat yang diperoleh sehingga tercipta pengujian satu sama lain untuk mendapatkan kebenaran yang lebih hakiki. Saran-saran dari hasil kelompok diskusi dan pendapat-pendapat yang relevan kemudian dikelompokkan ke penilaian poin 1 sampai dengan 9 yang telah dikelompokkan lebih besar menjadi 3 (tiga) nilai tertinggi yaitu ruang lingkup persyaratan dengan indeks nilai 4,000, biaya pelayanan dengan indeks nilai 4,000 dan produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 4,000.

Kemudian dari hasil penilaian tersebut terdapat 3 (tiga) kategori dengan nilai terendah (berdasarkan analisis unsur terendah pada aplikasi siSUPER), yaitu :

- **Waktu pelayanan**, dengan indeks capaian sebesar 3,969.
- **Prosedur**, dengan indeks capaian sebesar 3,958.
- **Kompetensi Pelaksana**, dengan indeks capaian sebesar 3,985.

## BAB VI

### 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 **99,79%** 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 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 petugas pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
7. Perilaku petugas 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 lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup persyaratan, biaya pelayanan, dan produk spesifikasi jenis pelayanan.

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sangatta, hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sangatta dan juga secara konsisten dan berkelanjutan mendukung program pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas 3 nilai indikator terendah, sebagai berikut:

- Memaksimalkan kembali efisiensi waktu dalam proses pemberian pelayanan dan sesegara mungkin menindaklanjuti kebutuhan masyarakat pengguna layanan pengadilan.
- Adanya briefing secara rutin kepada petugas PTSP untuk meningkatkan kompetensi penyampaian informasi kepada pencari pelayanan.
- Disediaknya 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.

**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 14 Tahun 2017 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.