

**LAPORAN  
SURVEI ZONA INTEGRITAS  
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)  
DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA**

**(Triwulan II Tahun 2025)**



**PENGADILAN NEGERI SANGATTA  
KABUPATEN KUTAI TIMUR  
JUNI 2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN**

**SURVEI ZONA INTEGRITAS**

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**

**SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)**

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014 serta mengacu kepada Peraturan Menteri Pan & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah

Disahkan di Sangatta

JUNI 2025

Ketua Tim Zona Integritas menuju  
Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)  
dan Wilayah Birokrasi Bersih dan  
Melayani

  
**UZAN PURWADI, S.H.,M.H.**  
NIP. 198312212007041001

Ketua Tim Area VI  
(Peningkatan Kualitas Pelayanan  
Publik)

  
**WENING INDARDI, S.H.M.Kn**  
NIP. 199301302017122002

  
**NIA PUTRIYANA, S.H.,M.Hum**  
NIP. 199201262017122001

Mengetahui,  
KETUA PENGADILAN NEGERI SANGATTA KELAS II

  
**HENU SISTHA ADITYA, S.H.,M.H.**  
NIP. 197905242005021001

## DAFTAR ISI

|                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                                           | ii  |
| DAFTAR ISI .....                                                                                  | iii |
| DAFTAR TABEL .....                                                                                | v   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                                           | 1   |
| A. Latar Belakang .....                                                                           | 1   |
| B. Tujuan dan Sasaran .....                                                                       | 2   |
| C. Landasan Hukum .....                                                                           | 3   |
| D. Rencana Kerja Pelaksanaan .....                                                                | 3   |
| E. Tahapan Pelaksanaan .....                                                                      | 4   |
| BAB II METODOLOGI PENELITIAN .....                                                                | 5   |
| A. Metode Survei .....                                                                            | 5   |
| B. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                  | 5   |
| C. Variabel Pengukuran SPKP .....                                                                 | 5   |
| D. Variabel Pengukuran SPAK .....                                                                 | 6   |
| E. Teknik Analisis Data SPKP .....                                                                | 6   |
| F. Teknik Analisis Data SPAK .....                                                                | 7   |
| BAB III PROFIL RESPONDEN .....                                                                    | 8   |
| A. Jenis Kelamin .....                                                                            | 8   |
| B. Pendidikan Terakhir .....                                                                      | 9   |
| C. Pekerjaan Utama .....                                                                          | 10  |
| BAB IV HASIL SURVEI ZI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN<br>& SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI ..... | 12  |
| A. Informasi Pelayanan .....                                                                      | 12  |
| B. Persyaratan Pelayanan .....                                                                    | 13  |
| C. Prosedur/Alur Proses Pelayanan .....                                                           | 14  |
| D. Jangka Waktu Pelayanan .....                                                                   | 14  |
| E. Tarif/Biaya Pelayanan .....                                                                    | 15  |
| F. Sarana dan Prasarana Pelayanan .....                                                           | 16  |
| G. Kesiapan Petugas .....                                                                         | 16  |
| H. Layanan Konsultasi dan Pengaduan .....                                                         | 17  |
| A. Diskriminasi Pelayanan .....                                                                   | 18  |
| B. Pelayanan di Luar Prosedur .....                                                               | 18  |

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| C. Penerimaan Gratifikasi .....                | 19        |
| D. Pungutan Liar .....                         | 20        |
| E. Praktik Percaloan .....                     | 20        |
| <b>BAB V ANALISIS .....</b>                    | <b>22</b> |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b> | <b>23</b> |
| A. Kesimpulan .....                            | 23        |
| B. Rekomendasi .....                           | 24        |

## DAFTAR TABEL

| Nomor Tabel                                                                     | Hlm. |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. Kategori Mutu SPKP                                                           | 6    |
| 2. Kategori Mutu SPAK                                                           | 7    |
| 3. Responden SPKP Menurut Karakteristik Jenis Kelamin                           | 8    |
| 4. Responden SPAK Menurut Karakteristik Jenis Kelamin                           | 8    |
| 5. Responden SPKP Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir                     | 9    |
| 6. Responden SPAK Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir                     | 10   |
| 7. Responden SPKP Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama                         | 10   |
| 8. Responden SPAK Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama                         | 11   |
| 9. Kualitas Pelayanan PN Sangatta Ruang Lingkup Informasi Pelayanan             | 13   |
| 10. Kualitas Pelayanan PN Sangatta Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan          | 13   |
| 11. Kualitas Pelayanan PN Sangatta Ruang Lingkup Prosedur/Alur Proses Pelayanan | 14   |
| 12. Kualitas Pelayanan PN Sangatta Ruang Lingkup Jangka Waktu Pelayanan         | 15   |
| 13. Kualitas Pelayanan PN Sangatta Ruang Lingkup Tarif/Biaya Pelayanan          | 15   |
| 14. Kualitas Pelayanan PN Sangatta Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan | 16   |
| 15. Kualitas Pelayanan PN Sangatta Ruang Lingkup Kesigapan                      | 17   |

Petugas

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 16. Kualitas Pelayanan PN Sangatta Ruang Lingkup Layanan<br>Konsultasi dan Pengaduan        | 17 |
| 17. Kualitas Pelayanan Anti Korupsi PN Sangatta Ruang Lingkup<br>Diskriminasi Pelayanan     | 18 |
| 18. Kualitas Pelayanan Anti Korupsi PN Sangatta Ruang Lingkup<br>Pelayanan di Luar Prosedur | 19 |
| 19. Kualitas Pelayanan Anti Korupsi PN Sangatta Ruang Lingkup<br>Penerimaan Gratifikasi     | 19 |
| 20. Kualitas Pelayanan Anti Korupsi PN Sangatta Ruang Lingkup<br>Pungutan Liar              | 20 |
| 21. Kualitas Pelayanan Anti Korupsi PN Sangatta Ruang Lingkup<br>Praktik Percaloan          | 21 |

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi telah memasuki fase akhir dari rangkaian periode reformasi birokrasi 2010-2024 yang terdiri atas 3 fase pelaksanaan mulai tahun 2010-2014, 2015-2019, dan 2020-2024. Pada fase akhir ini, *road map* reformasi birokrasi membahas tentang bagaimana pemerintah ingin mewujudkan pemerintah berkelas dunia, sasaran reformasi birokrasi diarahkan pada tiga kondisi yaitu birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang kapabel, dan pelayanan publik yang prima.

Sejalan dengan hal tersebut sangat perlu dibangun Zona Integritas (ZI) pada unit kerja/satuan kerja sebagai *pilot project* percontohan. Oleh karena itu, pelaksanaan ZI yang merupakan miniatur pelaksanaan reformasi birokrasi pada unit kerja/satuan kerja, diutamakan pada unit kerja/satuan kerja yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan unit yang membangun ZI dan mendapat predikat menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dapat menjadi percontohan bagi unit kerja/satuan kerja lain tentang menerapkan tata kelola yang baik serta memberikan pelayanan publik yang prima dan berintegritas.

Pengadilan merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar. Pengadilan Negeri yang akan ditetapkan oleh Pengadilan Tinggi untuk menjadi lokasi *Pilot Project* menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

Sebagai wujud nyata pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani tersebut, maka Pengadilan Negeri Sangatta Kelas II berkomitmen penuh untuk terus menerus melakukan

perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

### **B. Tujuan dan Sasaran**

Tujuan dan sasaran dari penelitian hasil Survei ZI (SPKP & SPAK) ini ialah untuk mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta. Selain itu, bertujuan juga sebagai bahan rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi yang senantiasa bersih melayani. Adapun sasaran-sasaran dari Survei ZI ini 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.
- 4) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk terus aktif mewujudkan penyelenggaraan pelayanan pengadilan menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan instansi pemerintahan.

### C. Landasan Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- 2) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- 3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
- 6) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

### D. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei ZI (Survei Persepsi Kualitas Pelayanan & Survei Persepsi Anti Korupsi) di Pengadilan Negeri Sangatta dilaksanakan pada setiap Triwulan dalam periode 1 tahun.

### E. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei ZI (Survei Persepsi Kualitas Pelayanan & Survei Persepsi Anti Korupsi) 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.
- 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 analisis diskusi kelompok dan pendapat-pendapat.

## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis yang 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 yang diisi sendiri oleh responden melalui aplikasi siSUPER.

### C. Variabel Pengukuran SPKP

Variabel pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terdiri dari 8 ruang lingkup, antara lain:

- 1) Informasi pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Prosedur/alur proses pelayanan
- 4) Jangka waktu pelayanan
- 5) Tarif/biaya pelayanan
- 6) Sarana dan prasarana pelayanan
- 7) Kesigapan petugas
- 8) Layanan konsultasi dan pengaduan

#### D. Variabel Pengukuran SPAK

Variabel pada pengukuran Survei Persepsi Anti Korupsi terdiri dari 5 ruang lingkup, antara lain:

- 1) Diskriminasi pelayanan
- 2) Pelayanan di luar prosedur
- 3) Penerimaan gratifikasi
- 4) Pungutan liar
- 5) Praktik percaloan

#### E. Teknik Analisis Data SPKP

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayan di Pengadilan Negeri Sangatta menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup yang telah dijabarkan sebelumnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 item, dengan empat *option* jawaban, Adapun penyekorannya menggunakan skala *likert*, dengan Nilai 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya adalah mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu SPKP

| 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  |

## F. Teknik Analisis Data SPAK

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Anti Korupsi di Pengadilan Negeri Sangatta menggunakan analisis statistik deskriptif. Kelima ruang lingkup yang telah dijabarkan sebelumnya disusun ke dalam kuesioner dengan 5 item, dengan empat *option* jawaban, Adapun penyekorannya menggunakan skala *likert*, dengan Nilai 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya adalah mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2.  
Kategori Mutu SPAK

| 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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan berjenis perempuan laki-laki (57.58%).

*Tabel 3.  
Responden SPKP Menurut Karakteristik Jenis Kelamin*

| No     | Jenis Kelamin                    | Frekuensi | Persentase % |
|--------|----------------------------------|-----------|--------------|
| 1      | Laki-Laki                        | 14        | 42.42        |
| 2      | Perempuan                        | 19        | 57.58        |
| 3      | Tidak Mencamtumkan Jenis Kelamin | 0         | 0            |
| Jumlah |                                  | 33        | 100          |

Sedangkan, berdasarkan pengolahan data responden, mayoritas responden pada Survei Persepsi Anti Korupsi juga berjenis kelamin laki-laki (61,76%).

*Tabel 4*

## B. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pengolahan data responden, mayoritas responden pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan berpendidikan terakhir S1 sebanyak 17 orang (57.58%).

Tabel 5.  
*Responden SPKP Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir*

| No     | Pendidikan | Frekuensi | Persentase % |
|--------|------------|-----------|--------------|
| 1      | SD         | 0         | 0            |
| 2      | SMP        | 1         | 3.03         |
| 3      | SMU        | 13        | 39.39        |
| 4      | Diploma 1  | 0         | 0            |
| 5      | Diploma 2  | 0         | 0            |
| 6      | Diploma 3  | 0         | 0            |
| 7      | S1         | 19        | 57.58        |
| 8      | S2         | 0         | 0            |
| 9      | S3         | 0         | 0            |
| Jumlah |            | 33        | 100          |

Sedangkan, berdasarkan pengolahan data responden, mayoritas responden pada Survei Persepsi Anti Korupsi berpendidikan terakhir S1 sebanyak 18 orang (54.54%).

**Tabel 6.**  
*Responden SPAK Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir*

| No     | Pendidikan | Frekuensi | Persentase % |
|--------|------------|-----------|--------------|
| 1      | SD         | 0         | 6.06         |
| 2      | SMP        | 2         | 2,94         |
| 3      | SMU        | 12        | 36.36        |
| 4      | Diploma 1  | 0         | 0            |
| 5      | Diploma 2  | 0         | 0            |
| 6      | Diploma 3  | 1         | 3.03         |
| 7      | S1         | 18        | 54.54        |
| 8      | S2         | 0         | 0            |
| 9      | S3         | 0         | 0            |
| Jumlah |            | 33        | 100          |

### C. Pekerjaan Utama

Berdasarkan pengolahan data responden, mayoritas responden pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan memilih keterangan pekerjaan utama "lainnya" yaitu sebanyak 24 orang dengan mayoritas pekerjaan sebagai Pengacara/Advokat (72.73%).

**Tabel 7.**  
*Responden SPKP Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama*

| No     | Pekerjaan Utama | Frekuensi | Persentase % |
|--------|-----------------|-----------|--------------|
| 1      | PNS             | 1         | 3.03         |
| 2      | TNI             | 0         | 0            |
| 3      | POLRI           | 0         | 0            |
| 4      | Swasta          | 7         | 21.21        |
| 5      | Wirausaha       | 1         | 3.03         |
| 6      | Lainnya         | 24        | 72.73        |
| Jumlah |                 | 33        | 100          |

Sedangkan, berdasarkan pengolahan data responden, mayoritas responden pada Survei Persepsi Anti Korupsi juga memilih keterangan pekerjaan utama “lainnya” yaitu sebanyak 26 orang dengan mayoritas pekerjaan sebagai Pengacara/Advokat (76,47%).

*Tabel 8.  
Responden SPAK Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama*

| No     | Pekerjaan Utama | Frekuensi | Persentase % |
|--------|-----------------|-----------|--------------|
| 1      | PNS             | 1         | 3.03         |
| 2      | TNI             | 0         | 0            |
| 3      | POLRI           | 0         | 0            |
| 4      | Swasta          | 7         | 21.21        |
| 5      | Wirausaha       | 1         | 3.03         |
| 6      | Lainnya         | 24        | 72.73        |
| Jumlah |                 | 33        | 100          |

#### BAB IV HASIL SURVEI ZI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

Kuesioner yang telah terkumpul dan terisi dengan lengkap untuk Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah sejumlah 33(tiga puluh tiga) kuesioner. Berdasarkan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta, diketahui bahwa kualitas mutu pelayanan pada Pengadilan Negeri Sangatta memiliki persentase nilai 99.81% dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 s/d 100,00).

Sedangkan, pada Survei Persepsi Anti Korupsi, terdapat 33 (tiga puluh tiga) kuesioner yang terkumpul. Berdasarkan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi di Pengadilan Negeri Sangatta, diketahui bahwa kualitas mutu anti korupsi pada Pengadilan Negeri Sangatta memiliki persentase nilai **99, 85%** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 s/d 100,00).

Hasil **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan** terdiri dari hasil penilaian delapan ruang lingkup. Berikut deskripsi hasil analisis terhadap delapan ruang lingkup tersebut.

##### **A. Informasi Pelayanan**

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup informasi pelayanan diperoleh rata-rata nilai sebesar 4,000 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori **“sangat baik”**. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sangat baik dalam menyediakan informasi pelayanan kepada pengguna layanan baik pada media elektronik maupun non elektronik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup informasi pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 9.*  
*Kualitas Pelayanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Informasi Pelayanan*

| No     | Jawaban     | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Baik | 4     | 33        | 100            |
| 2      | Baik        | 3     | 0         | 0              |
| 3      | Kurang Baik | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Baik  | 0     | 0         | 0              |
| Jumlah |             |       | 33        | 100            |

#### **B. Persyaratan Pelayanan**

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup persyaratan pelayanan diperoleh rata-rata nilai sebesar 4.000 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sangat baik dalam memberikan informasi persyaratan pelayanan kepada pengguna layanan. Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini

*Tabel 10.*  
*Kualitas Pelayanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Persyaratan Pelayanan*

| No     | Jawaban       | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|---------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Sesuai | 4     | 33        | 100            |
| 2      | Sesuai        | 3     | 0         | 0              |
| 3      | Kurang Sesuai | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Sesuai  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |               |       | 33        | 100            |

### C. Prosedur/Alur Proses Pelayanan

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup prosedur/alur proses pelayanan diperoleh rata-rata nilai sebesar 4.000 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sangat baik dalam memberikan kemudahan alur proses pelayanan kepada pengguna layanan pengadilan. Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur/alur proses pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11.  
Kualitas Pelayanan PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Prosedur/Alur Proses Pelayanan

| No     | Jawaban     | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Baik | 4     | 33        | 100            |
| 2      | Baik        | 3     | 0         | 0              |
| 3      | Kurang Baik | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Baik  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |             |       | 33        | 100            |

### D. Jangka Waktu Pelayanan

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup jangka waktu pelayanan diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,970 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja dalam mengupayakan jangka waktu pelayanan kepada pengguna layanan berjalan dengan efisien dan efektif. Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup jangka waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12.  
Kualitas Pelayanan PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Jangka Waktu Pelayanan

| No     | Jawaban       | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|---------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Sesuai | 4     | 32        | 96.97          |
| 2      | Sesuai        | 3     | 1         | 3.03           |
| 3      | Kurang Sesuai | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Sesuai  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |               |       | 33        | 100            |

#### E. Tarif/Biaya Pelayanan

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup tarif/biaya pelayanan diperoleh rata-rata nilai sebesar 4,000 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sangat baik dalam memberikan tarif/biaya pelayanan sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan oleh pengadilan. Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup tarif/biaya pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13.  
Kualitas Pelayanan PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Tarif/Biaya Pelayanan

| No     | Jawaban       | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|---------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Sesuai | 4     | 33        | 100            |
| 2      | Sesuai        | 3     | 0         | 0              |
| 3      | Kurang Sesuai | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Sesuai  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |               |       | 33        | 100            |

## F. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan diperoleh rata-rata nilai sebesar 4.000 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sangat baik dalam menyediakan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan kepada pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta. Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 14.  
Kualitas Pelayanan PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana Pelayanan*

| No     | Jawaban     | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Baik | 4     | 33        | 100            |
| 2      | Baik        | 3     | 0         | 0              |
| 3      | Kurang Baik | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Baik  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |             |       | 33        | 100            |

## G. Kesigapan Petugas

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan diperoleh rata-rata nilai sebesar 3.970 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa kesigapan petugas di satuan kerja pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta. Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kesigapan petugas disajikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 15.*  
*Kualitas Pelayanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Kesigapan Petugas*

| No     | Jawaban     | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Baik | 4     | 33        | 96.97          |
| 2      | Baik        | 3     | 1         | 3.03           |
| 3      | Kurang Baik | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Baik  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |             |       | 33        | 100            |

#### H. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup layanan konsultasi dan pengaduan diperoleh rata-rata nilai sebesar 4,000 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sangat baik dalam menyediakan layanan konsultasi dan pengaduan kepada para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta. Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup layanan konsultasi dan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 16.*  
*Kualitas Pelayanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Layanan Konsultasi dan Pengaduan*

| No     | Jawaban     | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Baik | 4     | 33        | 100            |
| 2      | Baik        | 3     | 0         | 0              |
| 3      | Kurang Baik | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Baik  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |             |       | 33        | 100            |

Hasil **Survei Persepsi Anti Korupsi** terdiri dari hasil penilaian lima ruang lingkup. Berikut deskripsi hasil analisis terhadap lima ruang lingkup tersebut.

#### A. Diskriminasi Pelayanan

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup diskriminasi pelayanan diperoleh rata-rata nilai sebesar 4.000 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pada Pengadilan Negeri Sangatta memberikan pelayanan yang sama dan tidak melakukan diskriminasi kepada para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta dalam memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup diskriminasi pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 17.  
Kualitas Pelayanan Anti Korupsi PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Diskriminasi Pelayanan*

| No     | Jawaban     | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Baik | 4     | 33        | 100            |
| 2      | Baik        | 3     | 0         | 0              |
| 3      | Kurang Baik | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Baik  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |             |       | 33        | 100            |

#### B. Pelayanan di Luar Prosedur

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup pelayanan di luar prosedur diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,970 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pada Pengadilan Negeri Sangatta tidak memberikan pelayanan di luar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh pengadilan.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup pelayanan di luar prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 18.*  
*Kualitas Pelayanan Anti Korupsi PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Pelayanan di Luar Prosedur*

| No     | Jawaban     | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Baik | 4     | 33        | 96.97          |
| 2      | Baik        | 3     | 1         | 3.03           |
| 3      | Kurang Baik | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Baik  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |             |       | 33        | 100            |

### C. Penerimaan Gratifikasi

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup penerimaan gratifikasi diperoleh rata-rata nilai sebesar 4,000 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pada Pengadilan Negeri Sangatta tidak melakukan praktik gratifikasi dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan. Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penerimaan gratifikasi disajikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 19.*  
*Kualitas Pelayanan Anti Korupsi PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Penerimaan Gratifikasi*

| No     | Jawaban     | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Baik | 4     | 33        | 100            |
| 2      | Baik        | 3     | 0         | 0              |
| 3      | Kurang Baik | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Baik  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |             |       | 33        | 100            |

#### D. Pungutan Liar

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup pungutan liar diperoleh rata-rata nilai sebesar 4,000 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pada Pengadilan Negeri Sangatta tidak melakukan praktik pungutan liar dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan. Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup pungutan liar disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 20.  
*Kualitas Pelayanan Anti Korupsi PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Pungutan Liar*

| No     | Jawaban     | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Baik | 4     | 33        | 100            |
| 2      | Baik        | 3     | 0         | 0              |
| 3      | Kurang Baik | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Baik  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |             |       | 33        | 100            |

#### E. Praktik Percaloan

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden pada ruang lingkup praktik percaloan diperoleh rata-rata nilai sebesar 4,000 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada kategori “**sangat baik**”. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pada Pengadilan Negeri Sangatta tidak melakukan praktik percaloan dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan. Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup praktik percaloan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 21.  
*Kualitas Pelayanan Anti Korupsi PN Sangatta  
 Ruang Lingkup: Praktik Percaloan*

| No     | Jawaban     | Nilai | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-------|-----------|----------------|
| 1      | Sangat Baik | 4     | 33        | 100            |
| 2      | Baik        | 3     | 0         | 0              |
| 3      | Kurang Baik | 2     | 0         | 0              |
| 4      | Tidak Baik  | 1     | 0         | 0              |
| Jumlah |             |       | 33        | 100            |

## BAB V ANALISIS

Pada bagian analisis ini, ditampilkan hasil korespondensi dari delapan poin ruang lingkup penilaian SPKP dan lima poin ruang lingkup SPAK yang kemudian dilakukan *crosscheck* 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 ruang lingkup poin 1 sampai dengan 8 untuk SPKP dan ruang lingkup poin 1 sampai dengan 5 untuk SPAK, yang kemudian telah dikelompokkan lebih besar menjadi 3 (tiga) nilai tertinggi dan 3 (tiga) nilai terendah.

Berdasarkan hasil **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan**, diperoleh 3 (tiga) nilai ruang lingkup tertinggi, yaitu **informasi pelayanan**, **persyaratan pelayanan**, serta **alur / proses pelayanan**. Sedangkan, berdasarkan hasil survei, terdapat 3 (tiga) ruang lingkup yang memiliki nilai terendah (berdasarkan analisis unsur terendah pada aplikasi siSUPER), yaitu:

- **Jangka Waktu Pelayanan**, dengan capaian nilai sebesar 3,970
- **Kesigapan Petugas**, dengan capaian nilai sebesar 3,970
- **Informasi Pelayanan**, dengan capaian nilai 4.000

Terhadap hasil **Survei Persepsi Anti Korupsi**, diperoleh 3 (tiga) nilai ruang lingkup tertinggi, yaitu **Diskriminasi pelayanan**, **penerimaan gratifikasi**, **pungutan liar**. Sedangkan, berdasarkan hasil survei, terdapat 3 (tiga) ruang lingkup yang memiliki nilai terendah (berdasarkan analisis unsur terendah pada aplikasi SUPER), yaitu:

- **Pelayanan di luar prosedur**, dengan capaian nilai sebesar 3,970.
- **Diskriminasi pelayanan**, dengan capaian nilai sebesar 4.000.
- **Penerimaan gratifikasi**, dengan capaian nilai sebesar 4,000.

## BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data responden, disimpulkan bahwa Indeks ZI Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** dengan persentase nilai **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar 99,81%** dan persentase nilai **Survei Persepsi Anti Korupsi sebesar 99,85%**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

#### 1) Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

- a. Ruang lingkup informasi pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- b. Ruang lingkup persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- c. Ruang lingkup prosedur/alur proses pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- d. Ruang lingkup jangka waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- e. Ruang lingkup tarif/biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- f. Ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- g. Ruang lingkup kesigapan petugas di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- h. Ruang lingkup layanan konsultasi dan pengaduan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

## 2) Survei Persepsi Anti Korupsi

- a. Ruang lingkup diskriminasi pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- b. Ruang lingkup pelayanan di luar prosedur di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- c. Ruang lingkup penerimaan gratifikasi di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- d. Ruang lingkup pungutan liar di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- e. Ruang lingkup praktik percaloan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

## 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 ruang lingkup terendah, sebagai berikut:

- Adanya briefing secara rutin kepada petugas PTSP untuk meningkatkan kompetensi penyampaian dan kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada pencari pelayanan.
- Di sediakannya brosur-brosur persyaratan baik secara manual atau online terkait prosedur dan alur berperkara di pengadilan.
- Pelayanan kepada pengguna layanan pengadilan harus memperhatikan SOP PTSP yang sudah berlaku.
- Para Petugas PTSP lebih memaksimalkan lagi pelaksanaan 3 S (Salam, Senyum, Sapa).
- Seluruh entitas manajemen dan pegawai Pengadilan Negeri Sangatta hendaknya terus meningkatkan pelayanan yang berintegritas dan terus mendukung program pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme.