

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

(Triwulan I Tahun 2025)



PENGADILAN NEGERI SANGATTA
KABUPATEN KUTAI TIMUR
MARET 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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 TINDAK LANJUT HASIL SURVEI ZI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI	8
A. Gambaran Umum Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi	8
B. Tindak Lanjut Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi	10
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	14
A. Kesimpulan	14
B. Rekomendasi	17

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 diikuti 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

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI ZI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

A. Gambaran Umum Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi

Kuesioner yang telah terkumpul dan terisi dengan lengkap untuk Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah sejumlah 34 (tiga puluh empat) kuesioner. Berdasarkan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta, diketahui bahwa kualitas mutu pelayanan pada Pengadilan Negeri Sangatta memiliki persentase nilai **99,63%** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 s/d 100,00).

Sedangkan, pada Survei Persepsi Anti Korupsi, terdapat 34 (tiga puluh empat) 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). Adapun penjabaran dari 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 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**".

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

- **Prosedur/alur proses pelayanan**, dengan capaian nilai sebesar 3,941
- **Persyaratan pelayanan**, dengan capaian nilai sebesar 3,971
- **Jangka Waktu Pelayanan**, dengan capaian nilai 3,971.

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

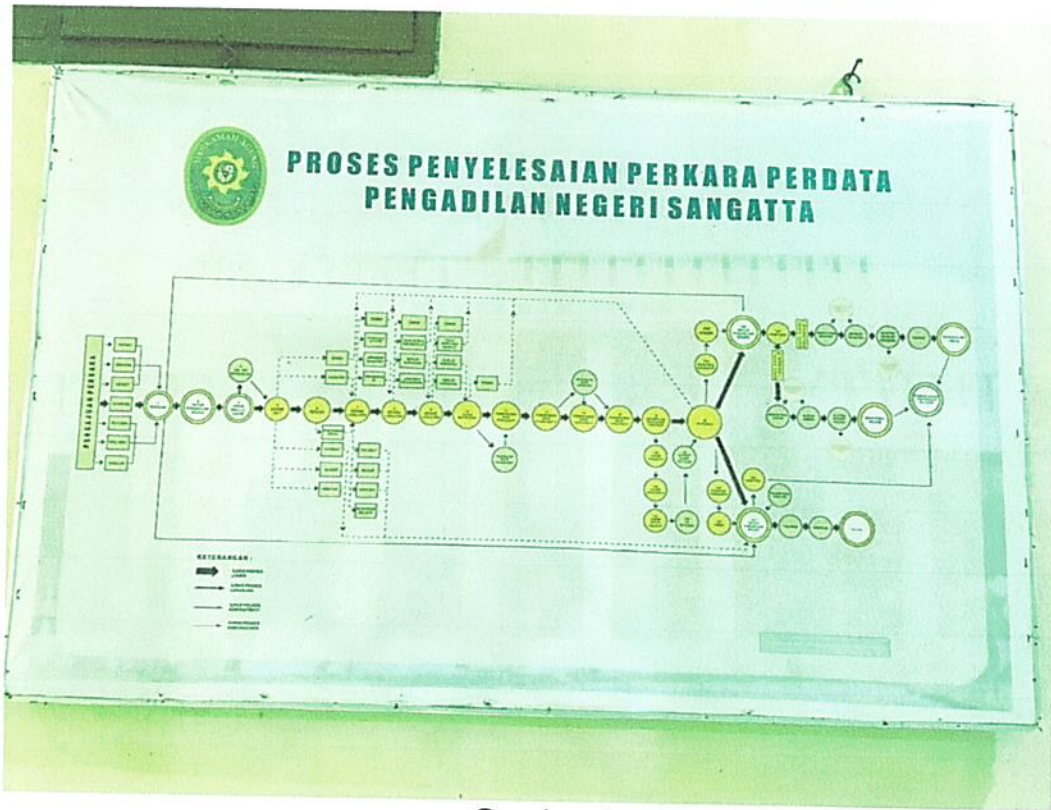
- **Pelayanan di luar prosedur**, dengan capaian nilai sebesar 3,971.
- **Diskriminasi pelayanan**, dengan capaian nilai sebesar 4.000.
- **Penerimaan gratifikasi**, dengan capaian nilai sebesar 4,000.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi

Berdasarkan analisis hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh data bahwa bahwa seluruh ruang lingkup penilaian pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi memperoleh nilai yang sangat baik sehingga sangat perlu untuk dipertahankan dan dipastikan keberlanjutannya. Oleh karena itu, berkaitan dengan pelaksanaannya, Pengadilan Negeri Sangatta telah berusaha keras dalam memberikan layanan terhadap pengguna layanan.

Adapun tindak lanjut atas hasil survei ini yaitu berupa rekomendasi pelaksanaan kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan & Survei Persepsi Anti Korupsi yang kemudian menjadi acuan pada periode berikutnya. Bukti konkret rekomendasi tersebut ialah dengan memaksimalkan peningkatan kualitas seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan melalui briefing berkala petugas PTSP, meningkatkan efisiensi waktu dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang telah ditentukan, memastikan pegawai memahami segala prosedur/alur proses pelayanan di pengadilan, serta memastikan prosedur/alur proses pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat selaku pengguna layanan di pengadilan.

Selain itu, dalam rangka menindaklanjuti 3 (tiga) ruang lingkup terendah pada Survei Persepsi Anti Korupsi, maka dilakukan pemasangan banner, pamflet, dan brosur yang berisikan edukasi terkait perilaku Anti Korupsi, Anti Gratifikasi, Anti Kolusi di lingkungan pengadilan yang ditujukan kepada seluruh pegawai dan pengguna layanan.



Gambar 1.
Mekanisme Penyelesaian Perkara di Pengadilan Negeri Sangatta

The image shows a green sign for "PENGADILAN NEGERI SANGATTA JAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU". The sign features a table with service hours for different days of the week. Above the table, there is a logo of the Pengadilan Negeri Sangatta.

HARI	JAM KERJA PAGI	JAM ISTIRAHAT	JAM KERJA SIANG
SENIN s/d KAMIS	08.30 - 12.00	12.00 - 13.00	13.00 - 15.00
JUMAT	08.30 - 11.30	11.30 - 13.00	13.00 - 15.00

Gambar 2.
Jam Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta



Gambar 3.
Briefing Rutin Petugas PTSP



Gambar 4.
Maklumat Pelayanan yang Sesuai dengan Standar Pelayanan yang Telah Ditetapkan



Gambar 5.
Himbauan Menolak Tindakan KKN



Gambar 6.
Himbauan Anti Gratifikasi

BAB IV 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 99,63%** 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 kesiapan 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"**.

A. 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:

- Memastikan seluruh pegawai pengadilan memahami regulasi, prosedur, dan alur yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mengantisipasi adanya praktik manipulasi aturan maupun pemberian pelayanan yang merugikan masyarakat.
- Melakukan briefing dan pembinaan kepada Petugas PTSP secara berkelanjutan
- Disediakkannya brosur-brosur persyaratan baik secara manual atau online.
- Pelayanan kepada pengguna layanan pengadilan harus memperhatikan SOP PTSP yang sudah berlaku.
- Memastikan seluruh informasi biaya dalam berperkara dapat diakses oleh masyarakat dan dipahami dengan maksimal oleh masyarakat yang akan berperkara baik itu secara manual maupun melalui website Pengadilan Negeri Sangatta.

Sangatta, 3 April 2025
Ketua Tim Survei


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

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 perkara 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.

 Sangatta, 30 September 2024