

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

(Triwulan IV Tahun 2025)

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



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



## 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 justru mencitrakan kredibilitas yang buruk dengan pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar 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, 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 di tingkatkan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sangatta melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksaaan 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 Kepuasaan 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 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.

### **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. Survey dilakukan melalui SI super
3. 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
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.



5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei melakukan analisis terhadap data responden yang telah dikumpulkan
8. Tim survei menyajikan hasil analisis dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
9. 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. 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.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

**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 56 (lima puluh enam ) kuesioner. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta, diperoleh hasil bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Sangatta memiliki persentase **99.95%** berada pada nilai **4.00** dengan kategori nilai **“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 petugas pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
7. Perilaku petugas 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 ruang lingkup pada ruang lingkup persyaratan, prosedur, dan biaya pelayanan. 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 3,985.
- **Persyaratan** dengan indeks capaian sebesar 4.000.
- **Prosedur**, dengan indeks capaian sebesar 4.000.

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.

- Dilakukan tindak lanjut berupa briefing secara rutin kepada petugas PTSP untuk meningkatkan kompetensi penyampaian informasi kepada pencari pelayanan serta memaksimalkan kembali efisiensi waktu dalam proses pemberian pelayanan dan sesegera mungkin menindaklanjuti kebutuhan masyarakat pengguna layanan pengadilan. Selain itu, Pengadilan Negeri Sangatta berupaya penuh dalam menghadirkan berbagai inovasi produk layanan pengadilan yang berorientasi pada efisiensi waktu dan efektivitas alur pemberian layanan kepada masyarakat.
- Pimpinan di dalam briefing selalu menyampaikan bahwa dalam pelaksanaan harus memperhatikan SOP yang berlaku;

*Gambar 3.1  
Briefing Rutin Petugas PTSP*



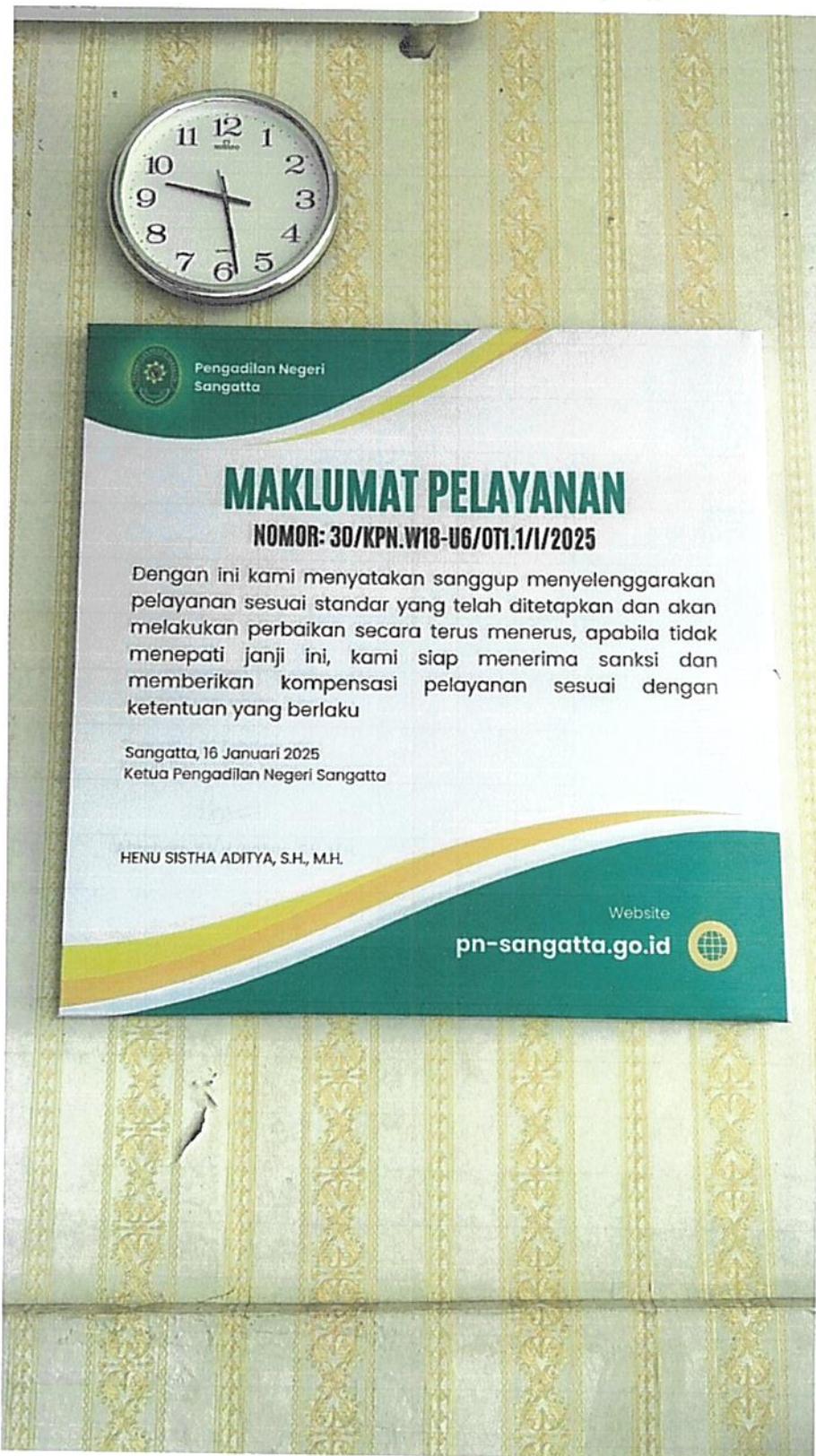
Gambar 3.2

*Aplikasi E-PESAN sebagai Solusi Peningkatan Layanan Pemberian Salinan Putusan yang Lebih Efektif dan Efisien*



Gambar 3.3

*Maklumat Pelayanan yang Berorientasi pada Pemberian Pelayanan yang Sesuai dengan standar prosedur dan regulasi yang berlaku*





## 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 memiliki persentase sebesar **99.95%**, berada pada nilai **4.00** dengan kategori nilai "**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 petugas pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
7. Perilaku petugas 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 ruang lingkup persyaratan, prosedur, dan biaya 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 sesegera mungkin menindaklanjuti kebutuhan masyarakat pengguna layanan pengadilan.
- Menghadirkan berbagai inovasi produk layanan pengadilan yang berorientasi pada efisiensi waktu dan efektivitas alur pemberian layanan kepada masyarakat.
- Senantiasa melaksanakan briefing secara rutin kepada petugas PTSP untuk meningkatkan kompetensi penyampaian informasi kepada pencari pelayanan.
- Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dalam menunjang pemberian layanan kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan. Secara konsisten dan berkelanjutan melakukan perawatan berkala pada fasilitas pelayanan publik serta pengadaan fasilitas layanan publik yang berorientasi kebutuhan masyarakat
- Pelayanan kepada pengguna layanan pengadilan harus memperhatikan SOP dan berbagai regulasi yang berlaku demi memberikan layanan yang berbasis keadilan, kepastian, dan memberikan kemanfaatan bagi masyarakat pengguna layanan pengadilan.

