

LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI ZONA INTEGRITAS
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PADA PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2026



PENGADILAN NEGERI SANGATTA
TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

**Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Zona Integritas
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
pada Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sangatta**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah jo Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2026 Tentang Syarat dan Teknik Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM serta Pelaksanaan Survei Mandiri ZI Tahun 2026

Periode Triwulan II Tahun 2026

**Disahkan di Sangatta
Pada hari Jumat, 26 Juni 2026**

Ketua Pengadilan Negeri Sangatta



Christina Simanullang

Ketua Tim Survei



Budiyanto Wisnu Wardana

KATA PENGANTAR

Pemerintah secara berkelanjutan dan bertanggung jawab membutuhkan informasi yang akurat dan terukur dari unit pelayanan pada setiap instansi pemerintah guna memperoleh gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Informasi tersebut menjadi salah satu dasar dalam proses evaluasi, pengambilan kebijakan, serta perbaikan berkelanjutan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam aspek pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan peradilan, pengadilan sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kepada masyarakat pencari keadilan dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang tidak hanya cepat, sederhana, dan berbiaya ringan, tetapi juga menjunjung tinggi prinsip integritas dan bebas dari praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN). Oleh karena itu, diperlukan suatu instrumen yang mampu mengukur secara objektif tingkat kepuasan masyarakat serta persepsi publik terhadap integritas aparatur peradilan khususnya pada satuan kerja Pengadilan Negeri Sangatta.

Sejalan dengan hal tersebut, Pengadilan Negeri Sangatta melaksanakan Survei Zona Integritas yang terdiri atas *Survei Persepsi Kualitas Pelayanan* dan *Survei Persepsi Anti Korupsi*. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan serta menilai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap upaya pencegahan praktik KKN di lingkungan peradilan.

Pelaksanaan survei ini didasarkan pada ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah jo Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2026 tentang Syarat dan Teknik Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM serta Pelaksanaan Survei Mandiri ZI Tahun 2026

Melalui pelaksanaan survei ini, diharapkan Pengadilan Negeri Sangatta dapat memperoleh data dan informasi yang valid sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat budaya anti korupsi di lingkungan kerja. Selain itu, hasil survei ini juga diharapkan dapat menjadi tolok ukur dalam menilai capaian kinerja pelayanan publik serta sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sangatta, 26 Juni 2026

Ketua Pengadilan Negeri Sangatta

The image shows a circular official stamp of the Pengadilan Negeri Sangatta. The stamp contains the text "PELIGADILAN NEGERI SANGATTA" around the perimeter and a central emblem. Overlaid on the right side of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Christina Simanullang

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I KUESIONER SURVEI	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	6
A. KRITERIA RESPONDEN	6
B. METODE PENCACAHAN	9
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	10
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	12
A. ANALISIS HASIL SURVEI	12
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI	26
BAB IV DATA SURVEI	28
A. DATA RESPONDEN	28
B. DATA DUKUNG LAINNYA	28

BAB I

KUESIONER SURVEI

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bersih dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Pengadilan Negeri Sangatta senantiasa berkomitmen secara berkelanjutan melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan sebagai langkah nyata dalam mewujudkan peningkatan kualitas layanan public pada Lembaga peradilan. Untuk itu, survei yang dilakukan secara berkala menjadi salah satu dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan melalui keterlibatan masyarakat dalam memberikan bahan evaluasi melalui penilaian terhadap pemberian layanan dan tingkat integritas aparat penegak hukum dalam meberikan layanan kepada masyarakat pengguna layanan pengadilan. Berikut ini tujuan dari dilaksanakannya survei terhadap persepsi kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta.

- 1) Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sangatta secara objektif dan terukur.
- 2) Untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap integritas aparatur pengadilan serta efektivitas upaya pencegahan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam pemberian layanan kepada masyarakat.
- 3) Untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.
- 4) Untuk menyediakan data dan informasi yang valid sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima, transparan, dan akuntabel.
- 5) Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan melalui penyelenggaraan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan pengguna layanan.
- 6) Untuk menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan strategis dan langkah perbaikan berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta.

Berikut ini tampilan dari kuesioner survei mandiri yang dilakukan pada Pengadilan Negeri Sangatta melalui Aplikasi siSUPER



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)



siSUPER
PENGADILAN NEGERI SANGATTA

ZI - SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Penilaian Anda

Berikut ini adalah kuesioner penilaian Anda terhadap layanan kami.

1

2

3

4

5

1. Data Responden

SAMA (INDUK)	KENDOROKIN
Nama / Nama	123456
UMUR (TAHUN)	JENJALURAN
Contoh: 25	12345
NOMOR KARTASAMA	DOMESTIK
Contoh: 081234567890	0000
PETER / AAN	

LANJUTKAN →



siSUPER
PENGADILAN NEGERI SANGATTA

ZI - SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Penilaian Anda

Berikut ini adalah kuesioner penilaian Anda terhadap layanan kami.

1

2

3

4

5

2. Informasi Layanan

JENJALURAN ANDA DITERIMA	
12345	12345
KETERANGAN: LAYANAN SELAMAT	
12345	12345

← KEMBALI

LANJUTKAN →

1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?

Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	Hanya pada media elektronik	Hanya pada media non elektronik	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
---	-----------------------------	---------------------------------	---

← KEMBALI

2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?

Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
--	--	---	--

← Pertanyaan Sebelumnya

← KEMBALI

3. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?

Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
---	--	---	--

← Pertanyaan Sebelumnya

← KEMBALI

4. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	Sesuai
--	---	---	--------

[← Pertanyaan Sebelumnya](#)

[← KEMBALI](#)

5. Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?

Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan
--	---	---	--

[← Pertanyaan Sebelumnya](#)

[← KEMBALI](#)

6. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?

Tidak ada layanan online pada pengadilan	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu
--	--	--	--

[← Pertanyaan Sebelumnya](#)

[← KEMBALI](#)

7. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadiln ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?

Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah

Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan

Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan

Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan

← Pertanyaan Sebelumnya

← KEMBALI

8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

Tidak ada layanan pengaduan

layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi

Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi

Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi

← Pertanyaan Sebelumnya

← KEMBALI

Penilaian Anda

Bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan melalui survei ini!

1

2

3

4



Hampir Selesai!

Mohon berikan kesan & pesan singkat untuk kami.

KESAN & PESAN

Tuliskan di sini...

SIMPAN DATA

← KEMBALI

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. KRITERIA RESPONDEN

Responden dalam survei ini adalah pengguna/penerima layanan di Pengadilan Negeri Sangatta dengan survei yang dilaksanakan melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya yang telah dibuat oleh Badilum untuk memudahkan masyarakat dalam memberi saran maupun masukan. Penerima layanan Pengadilan Negeri Sangatta dapat mengisi survei tersebut secara *online*, sehingga survei tersebut tidak terikat pada tempat dan waktu tertentu dalam pengisiannya, dalam hal ini penerima layanan Pengadilan Negeri Sangatta dapat mengisi survei tersebut meskipun telah meninggalkan lokasi Pengadilan Negeri Sangatta.

Jumlah kuesioner (angket) yang terisi pada pelaksanaan Survei ZI untuk **Survei Persepsi Kualitas Pelayan (SPKP)** adalah **50 (lima puluh)** kuesioner (angket) dengan pengisian secara online. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner tersebut, kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis objektivitas responden.

1) Umur

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	18 - 28 Th	15	30%
2	29 - 39 Th	26	52%
3	40 - 49 Th	7	14%
4	50 - 59 Th	1	2 %
5	60 - 69 Th	1	2%
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada survei ini berumur 29-39 tahun, yakni sebanyak 26 orang dengan presentase **52%**.

2) Jenis Kelamin

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Laki-Laki	33	66%
2	Perempuan	17	34%
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin di atas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin laki-laki, yakni sebanyak 33 orang dengan presentase **66%**.

3) Pendidikan

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0%
2	SD	2	4%
3	SMP	4	8%
4	SMU	18	36%
5	DIPLOMA 1	0	0%
6	DIPLOMA 2	0	0%
7	DIPLOMA 3	0	0%
8	S1	17	34%
9	S2	9	18%
10	S3	0	0%
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan terakhir di atas, mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir SMU, yakni sebanyak 18 orang dengan persentase **36%**.

4) Pekerjaan Utama

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	PNS	7	14%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	4	8%
4	SWASTA	8	16%
5	WIRAUSAHA	0	0%
6	TENAGA KONTRAK	8	16%
7	LAINNYA	23	46%
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan utama di atas, mayoritas responden pada survei ini berpekerjaan utama lainnya, yakni sebanyak 23 orang dengan persentase **46%**.

B. METODE PENCAHAHAN

Laporan penelitian terhadap hasil survei ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan Skala *Likert* yaitu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik di mana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Kemudian data persepsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
- 2) Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala Indeks antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) semakin baik.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Dalam pelaksanaan survei, Tim Survei melalui beberapa tahapan seperti perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei. Adapun tahapan tersebut mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Tim survei melakukan pengaturan pada aplikasi siSUPER Badilum untuk pengisian kuesioner.
- 2) Tim survei menginformasikan kepada pengunjung yang datang langsung ke Kantor Pengadilan Negeri Sanggatta untuk dapat mengisi kuesioner secara *online*, dan teknik penarikan sampel adalah dengan menggunakan metode *random sampling* melalui pengisian sendiri oleh responden.
- 3) Survei dilaksanakan setiap hari bagi pengguna layanan.
- 4) Petugas survei mengambil data yang telah diisi oleh responden dalam aplikasi siSUPER Badilum.
- 5) Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif dan membuat laporan hasil survei.

Selanjutnya, data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan pengisian sendiri oleh responden melalui Aplikasi siSUPER (Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik) dengan Variabel Pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Variabel pada pengukuran **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)** didasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah jo Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2026 tentang Syarat dan Teknik Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM serta Pelaksanaan Survei Mandiri ZI Tahun 2026 yang terdiri dari 8 ruang lingkup, antara lain

- 1) Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll).
- 2) Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai

dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan.

- 3) Prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti.
- 4) Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.
- 5) Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan.
- 6) Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan.
- 7) Petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap.
- 8) Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Analisis hasil data pada pengukuran **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)** di Pengadilan Negeri Sangatta menggunakan analisis statistik deskriptif.

Kedelapan ruang lingkup **Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP)** yang telah dijabarkan sebelumnya di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner yang terdiri dari 8 (delapan) item pertanyaan, dengan 4 (empat) jawaban. Adapun skor yang digunakan ialah menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya ialah mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi informasi pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta ditentukan sebagai berikut:

Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanannya
1.	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4.	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada periode Triwulan II Tahun 2026 berdasarkan **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)** adalah sejumlah **50 (lima puluh)** kuesioner dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)** pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sebesar **4,00/99,94%** yakni berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 - 100,00). Adapun analisis data yang dilakukan dengan kategori sebagai berikut:

a) Informasi Pelayanan

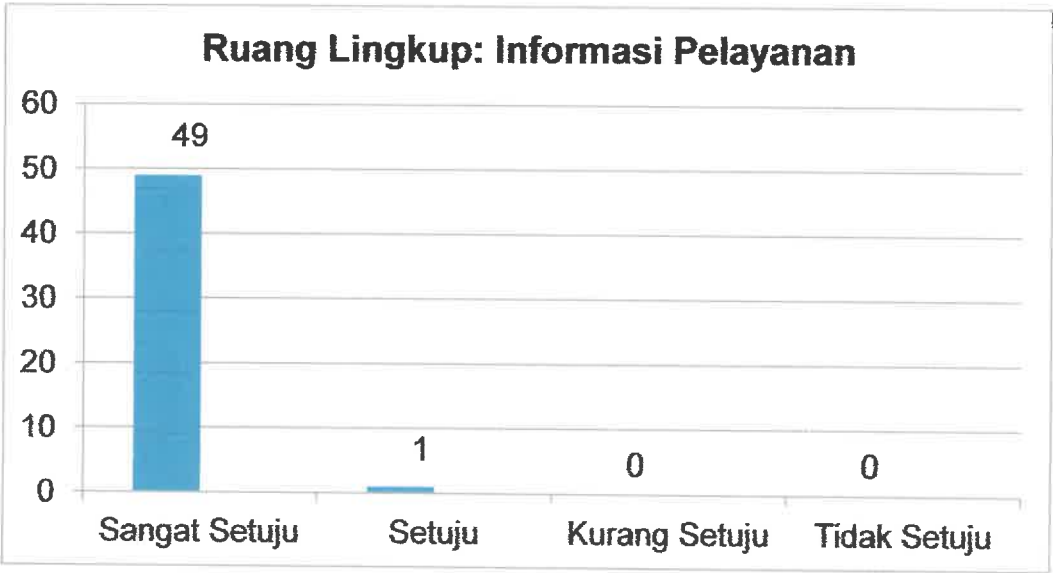
Ruang lingkup “informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik” beryujuan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ. Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 3,980** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap Informasi pelayanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner Informasi pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Informasi Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	49	98%
2	Setuju	3	1	2%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

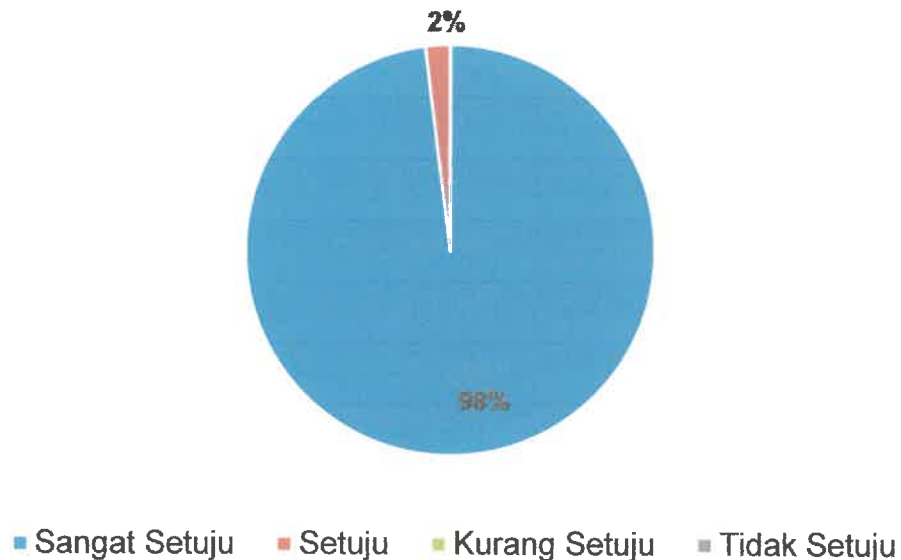
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Informasi Pelayanan



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Informasi Pelayanan

Ruang Lingkup: Informasi Pelayanan



b) Persyaratan Pelayanan

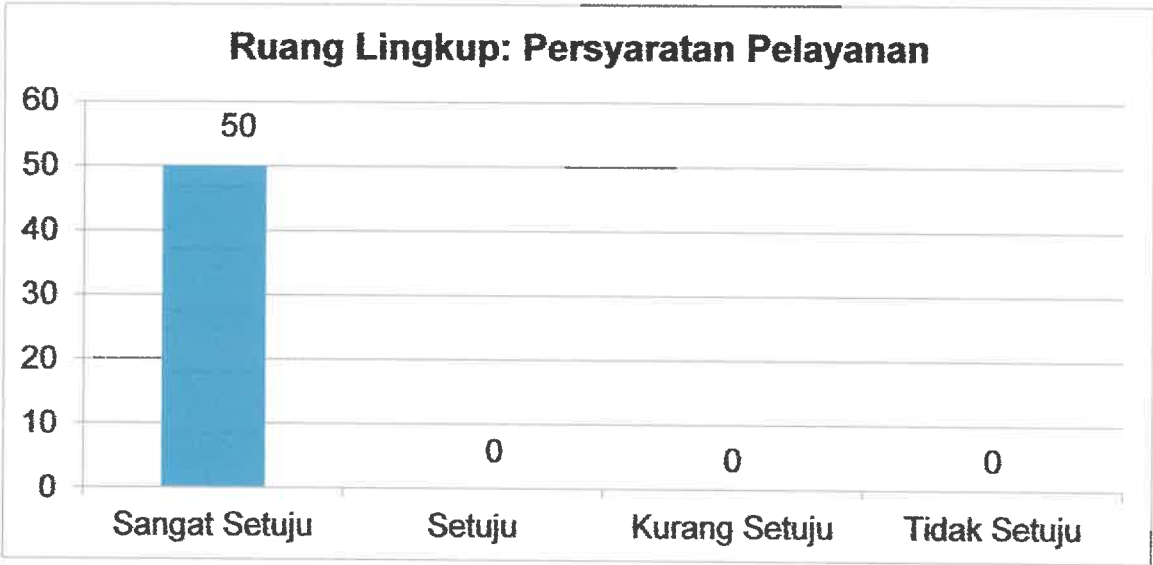
Ruang lingkup “persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan” bertujuan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap persyaratan pelayanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner Persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Persyaratan Pelayanan

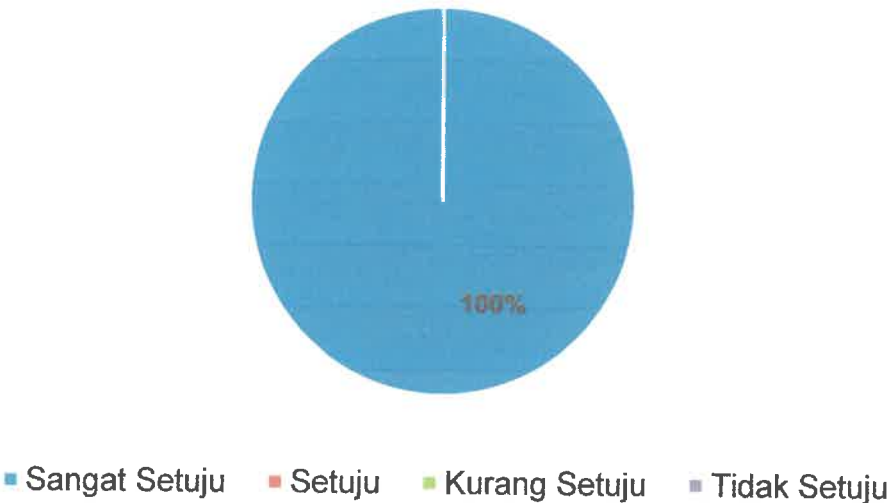
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	50	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Persyaratan pelayanan



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Persyaratan Pelayanan
Ruang Lingkup: Persyaratan Pelayanan



c) **Prosedur / Alur Pelayanan**

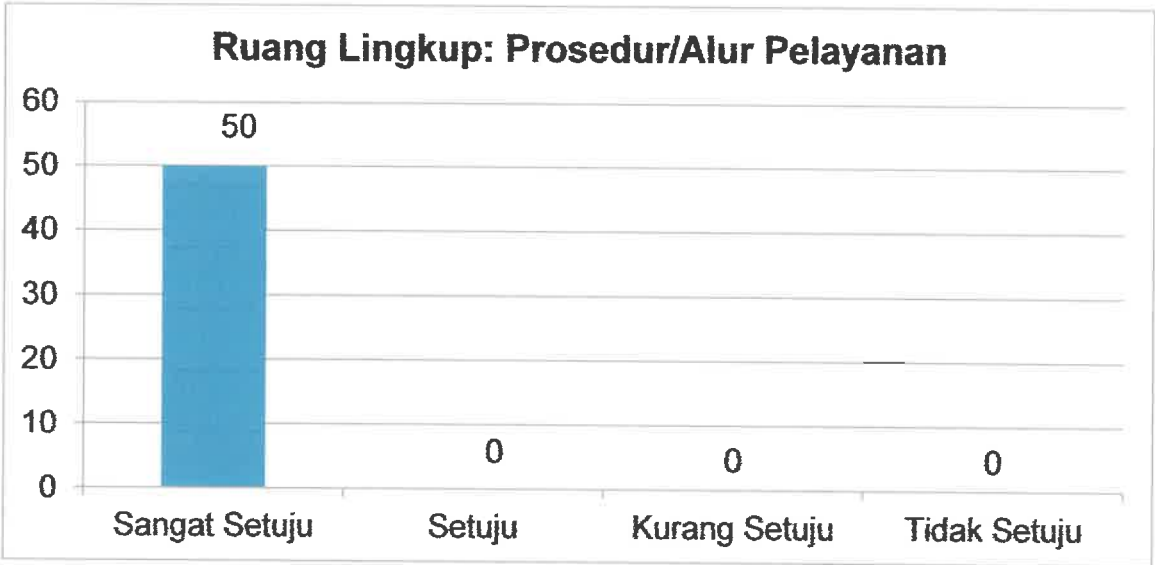
Ruang lingkup “prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti” bertujuan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap prosedur/alur pelayanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner Persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

**Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Prosedur/Alur Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	50	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

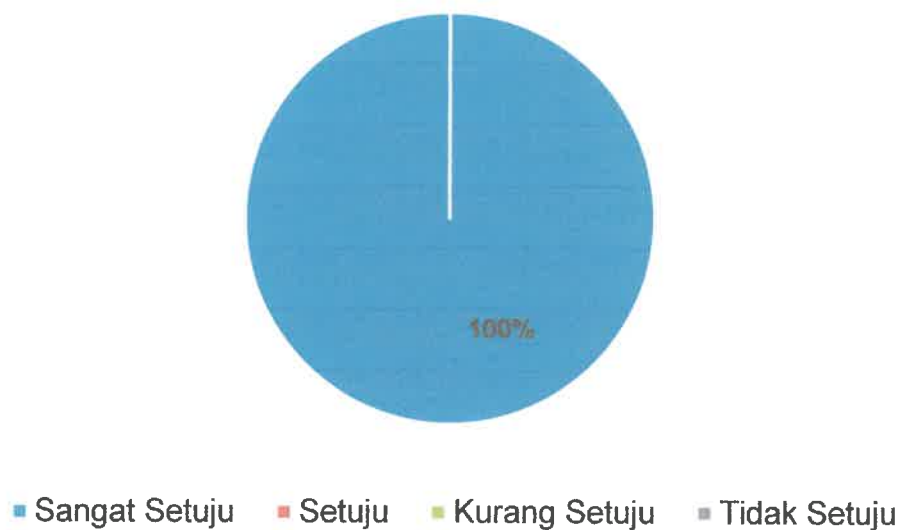
**Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Prosedur/Alur Pelayanan**



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup: Prosedur/Alur Pelayanan

Ruang Lingkup : Prosedur/Alur Pelayanan



d) Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

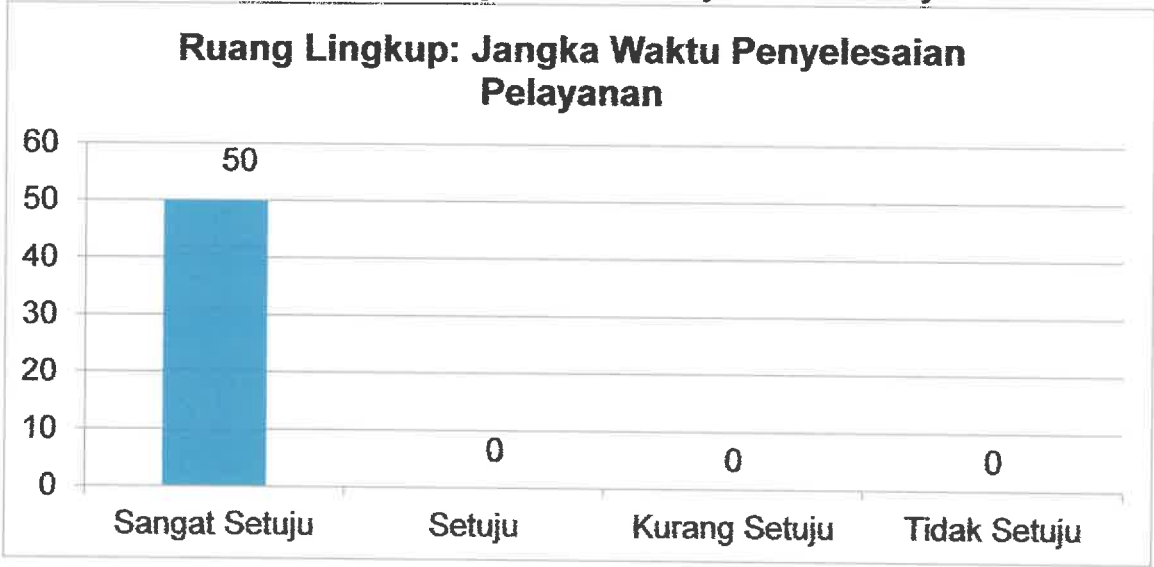
Ruang lingkup “jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini” bertujuan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, wajar dan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner jangka waktu penyelesaian pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	50	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Ruang Lingkup : Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan



e) **Tarif/Biaya Pelayanan**

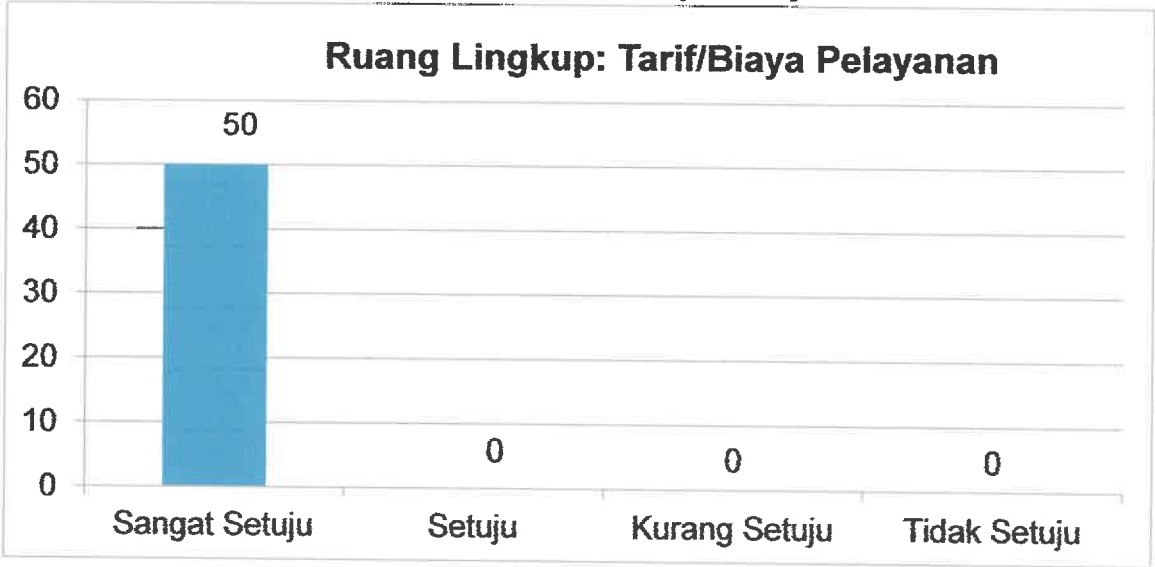
Ruang lingkup “tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan” bertujuan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas, dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran. Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap tarif/biaya pelayanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner t/biaya disajikan pada tabel berikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Tarif / Biaya Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	50	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

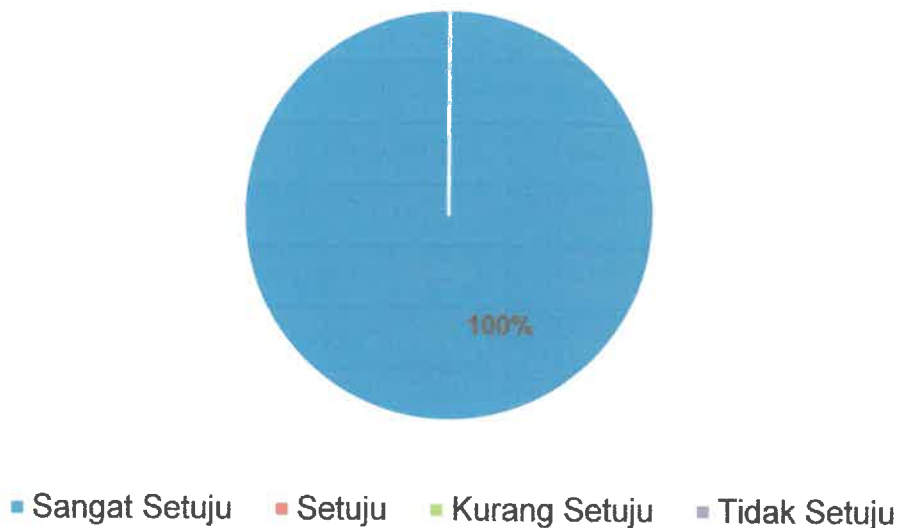
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Tarif/Biaya Pelayanan



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Tarif/Biaya Pelayanan

Ruang Lingkup :Tarif/Biaya Pelayanan



f) Sarana/Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanan Online

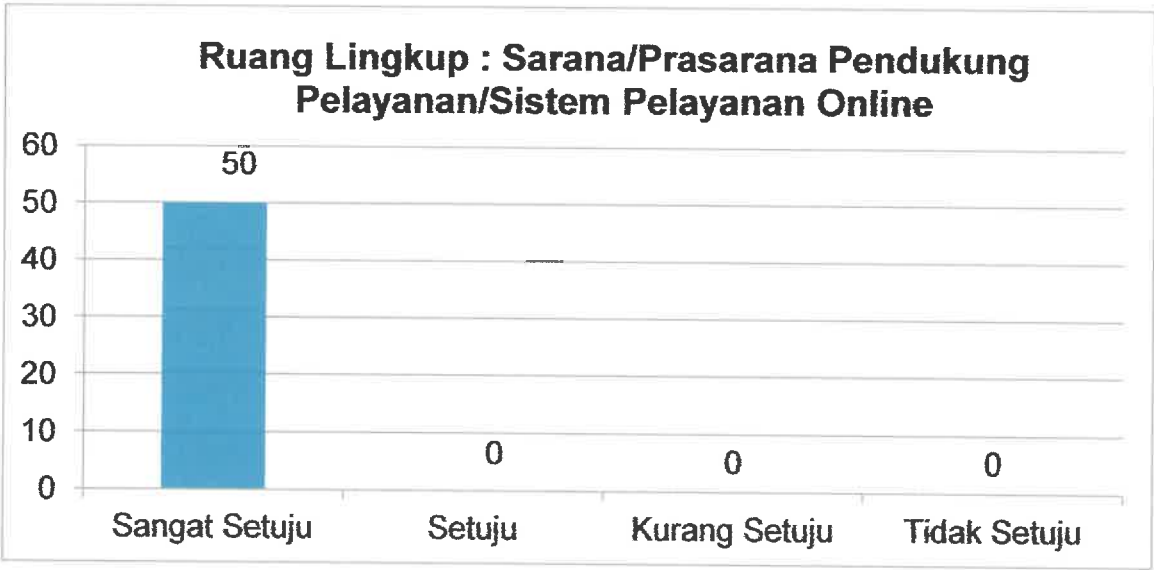
Ruang lingkup “sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan” bertujuan untuk melihat apakah sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem online yang terdapat di pengadilan sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya. Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online disajikan pada tabel berikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Sarana/Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanan
Online

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	50	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

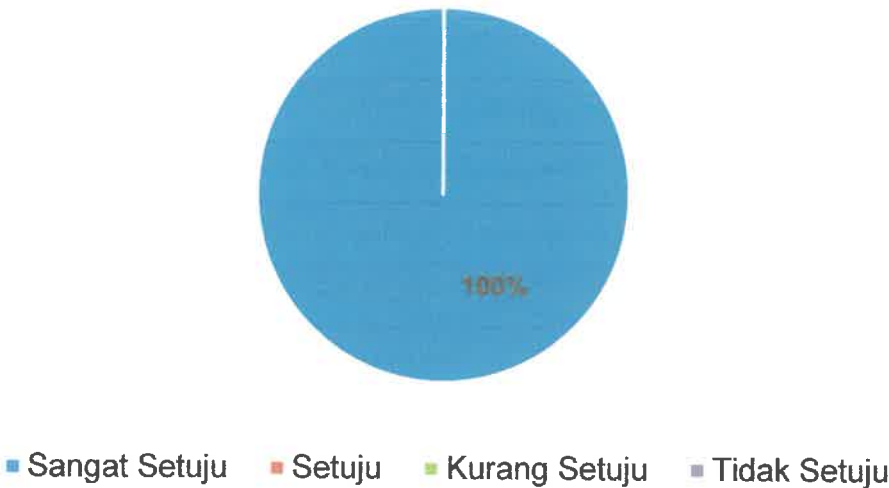
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafisberikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Sarana/Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanan
Online



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Sarana/Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem
Pelayanan Online

Ruang Lingkup : Sarana/Prasarana Pendukung
Pelayanan/Sistem Pelayanan Online



g) Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online

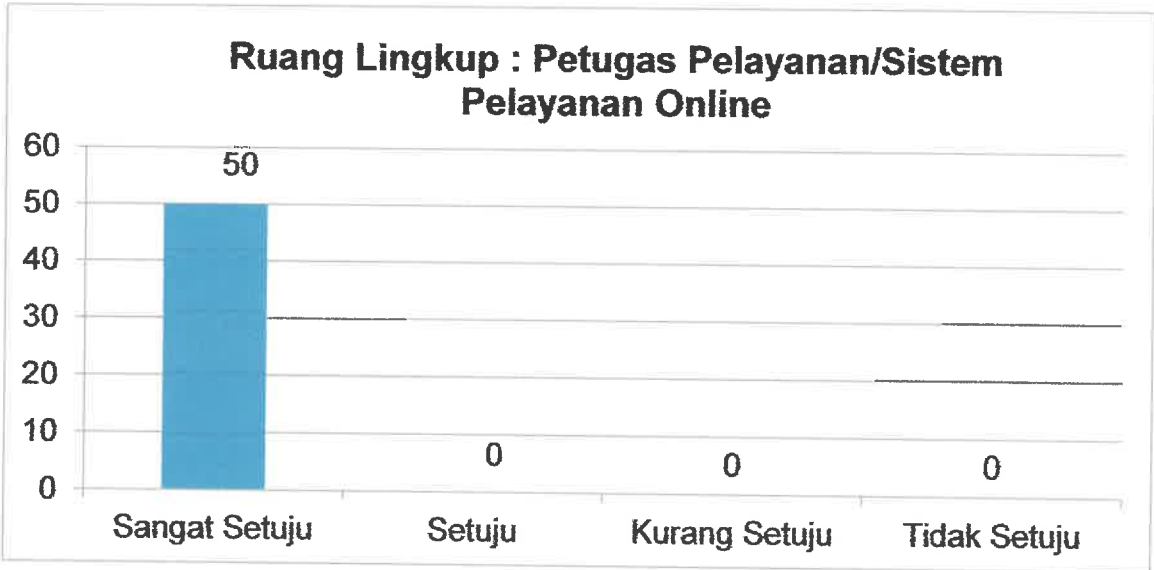
Ruang lingkup “petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap” bertujuan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), melayani dengan ramah (senyum, sapa, salam, sopan dan santun). Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap petugas pelayanan/sistem pelayanan online berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner petugas pelayanan/sistem pelayanan online disajikan pada tabel berikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	50	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online

Ruang Lingkup : Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online



h) **Layanan Konsultasi/Pengaduan**

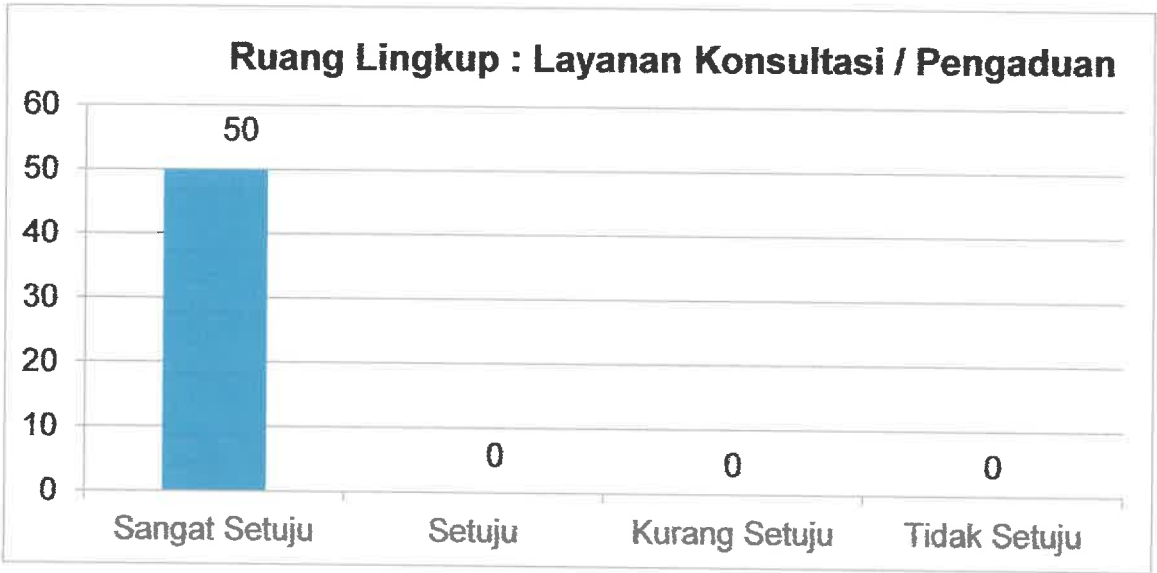
Ruang lingkup “layanan konsultasi/pengaduan yang disediakan pada untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online) prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas. Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap layanan konsultasi/pengaduan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner Layanan konsultasi/pengaduan disajikan pada tabel berikut ini:

**Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Layanan Konsultasi/Pengaduan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	50	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

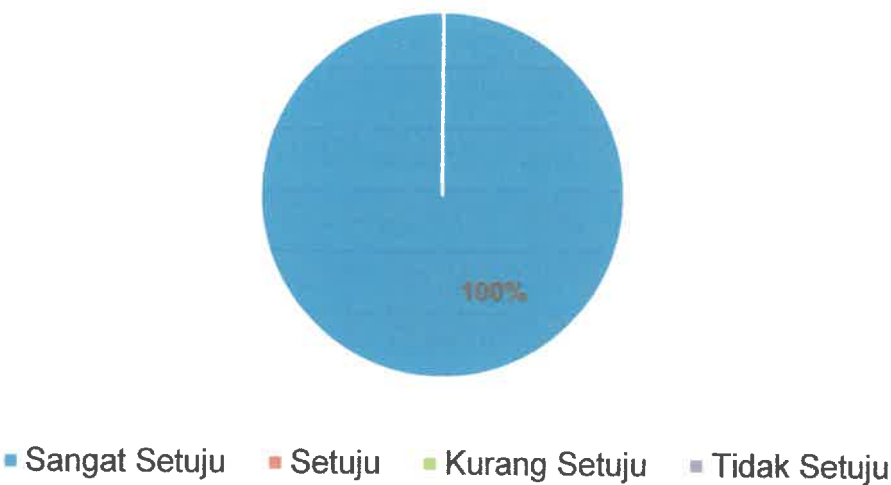
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

**Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Layanan Konsultasi / Pengaduan**



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Layanan Konsultasi / Pengaduan

Ruang Lingkup : Layanan Konsultasi / Pengaduan



B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan Survei Zona Integritas khususnya **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)** dari aplikasi siSUPER Badilum terhadap Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta periode Triwulan II Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa nilai terendah terdapat pada 3 (tiga) unsur, yaitu unsur **informasi pelayanan, petugas pelayanan dan layanan konsultasi/pengaduan**.

Terhadap 3 (tiga) unsur terendah di atas kemudian dilakukan tindak lanjut sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta, tindak lanjut tersebut antara lain:

- 1) Terhadap ruang lingkup **informasi pelayanan**, dengan skor **3,980**, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut yaitu dibuat alur pelayanan dan informasi layanan dalam bentuk brosur yang komprehensif dan melengkapi seluruh jenis pelayanan yang tersedia di Pengadilan Negeri Sangatta pada website agar pengguna layanan dapat mengetahui informasi layanan dengan cepat dan tepat sesuai SOP yang ada.
- 2) Terhadap ruang lingkup **petugas pelayanan** dengan skor **4,000**, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Oleh karena itu, Pengadilan Negeri Sangatta akan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembinaan dan briefing berkala kepada petugas layanan, penguatan penerapan budaya pelayanan prima (5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), serta melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja dan kedisiplinan petugas agar pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara profesional, ramah, dan responsif.

- 3) Terhadap ruang lingkup **layanan konsultasi/pengaduan** dengan skor **4,000**, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Oleh karena itu, Pengadilan Negeri Sangatta akan mengoptimalkan layanan konsultasi dan pengaduan melalui peningkatan sosialisasi sarana pengaduan yang tersedia, memastikan setiap konsultasi dan pengaduan ditindaklanjuti secara cepat dan transparan, serta melakukan evaluasi berkala guna meningkatkan efektivitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

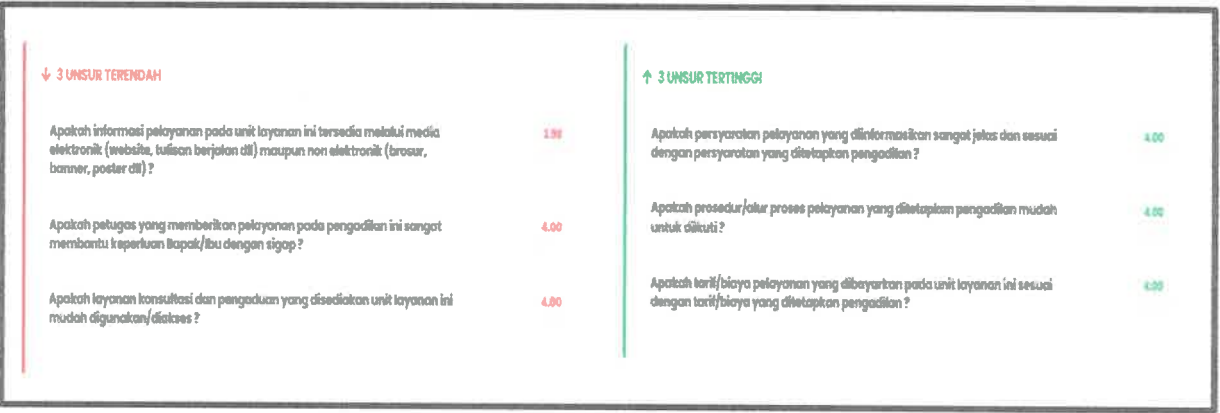
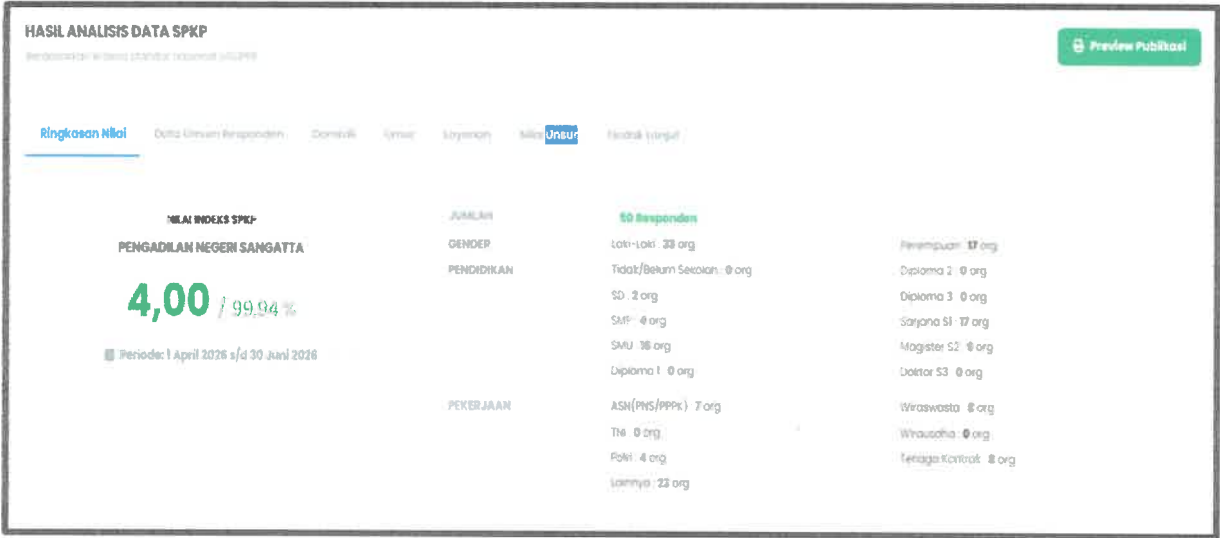
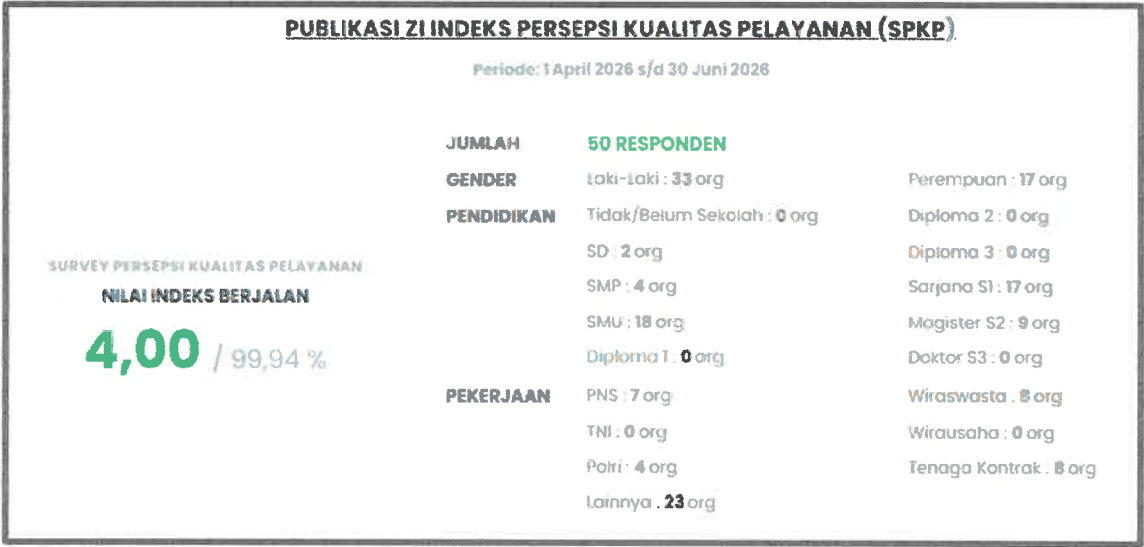
BAB IV
DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

SURVEI ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PENGADILAN NEGERI SANGATTA PERIODE TRIWULAN II 2026											
No	Responden	Demografi Layanan yang Didinevsa	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu
1	Ena Jowita HP : 081380082390	24 Tahun Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	8 April 2026
2	Sarif Pandurata HP : 082193371601	35 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	3	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2026
3	Sonia HP : 089627881118	28 Tahun Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2026
4	Haji Alimuddin HP : 085333366405	67 Tahun Laki-Laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	10 April 2026
5	Aris Pratama HP : 085340077281	30 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2026
6	Darussalam HP : 082152914919	42 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2026
7	Mita Puspa Antikasari HP : 081808018560	36 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2026
8	Stenly S HP : 081242011008	35 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2026
9	Nadya Sari HP : 082375685978	29 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2026
10	Nur Azizah HP : 082350619371	24 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2026
11	Miftahul Hisa HP : 082196826968	25 Tahun Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2026
12	Albert HP : 082154221767	38 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	16 April 2026
13	Akhmad Darjat HP : 081263555279	45 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	16 April 2026
14	Samsari HP : 08565061073	30 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	16 April 2026
15	Firman Afiza HP : 085252831891	29 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	16 April 2026
16	Hens Kurnia Sarjaya HP : 08134002856	31 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	16 April 2026
17	Sovia Udeu HP : 081253915809	46 Tahun Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	16 April 2026
18	Fendi Arinda HP : 081346335404	26 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
19	Rian HP : 081239703097	25 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
20	Rendi HP : 081241044946	31 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
21	Muhammad Nasa HP : 082234941519	42 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
22	Sukman HP : 082335439078	26 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
23	Ipan Saputro HP : 082252870970	23 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
24	Sahat HP : 081289786954	21 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
25	Hendrianto HP : 082141320152	31 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
26	Sesthy Saring Bumbungan HP : 08115812642	47 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2026
27	Arwin HP : 085281952018	29 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2026
28	Masdar HP : 082252299216	32 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2026
29	Arianto HP : 0811559453	59 Tahun Laki-Laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2026
30	Ruslan HP : 085211071003	26 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2026
31	Adhy HP : 085249776371	32 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2026
32	Alfan Thoriqi HP : 085849623250	21 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2026
33	Sarif Pandurata HP : 082153371601	35 Tahun Laki-Laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2026
34	Hutri HP : 081236932860	30 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2026
35	Riswanda HP : 081390578132	21 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2026
36	Emil HP : 085822360655	36 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Mei 2026
37	Razki Fobrianli HP : 081212263942	25 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2026
38	Nur Ainun Fadilah HP : 081351245198	23 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
39	Dewi Buana Sari HP : 085161812259	37 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
40	Nurul Annisa HP : 085198662969	28 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
41	Darussalam HP : 082152914919	42 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2026
42	Mita Puspa HP : 081808018560	36 Tahun Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2026
43	Sarif Pandurata HP : 082193371601	35 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2026
44	Sarif Pandurata HP : 082193371601	35 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2026
45	Stenly S HP : 081242011008	35 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2026
46	Dervius Iwan HP : 082754374040	35 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
47	Mardawiyah HP : 082255934784	39 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
48	Astriani Palandean HP : 082253679179	38 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
49	Tohane Nopa HP : 081256510341	47 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
50	Siswati Wulandari HP : 081258746005	37 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2026

B. DATA DUKUNG LAINNYA

➤ HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA APLIKASI siSUPER



LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI ZONA INTEGRITAS
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PADA PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA
PERIODE TRIWULAN II 2026



PENGADILAN NEGERI SANGATTA
TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Zona Integritas

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sangatta

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah jo Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2026 Tentang Syarat dan Teknik Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM serta Pelaksanaan Survei Mandiri ZI Tahun 2026

Periode Triwulan II 2026

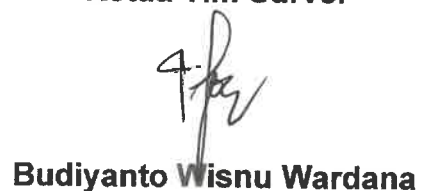
Disahkan di Sangatta
Pada hari Jumat, 26 Juni 2026

Ketua Pengadilan Negeri Sangatta



Christina Simanullang

Ketua Tim Survei



Budiyanto Wisnu Wardana

KATA PENGANTAR

Pemerintah secara berkelanjutan dan bertanggung jawab membutuhkan informasi yang akurat dan terukur dari unit pelayanan pada setiap instansi pemerintah guna memperoleh gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Informasi tersebut menjadi salah satu dasar dalam proses evaluasi, pengambilan kebijakan, serta perbaikan berkelanjutan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam aspek pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan peradilan, pengadilan sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kepada masyarakat pencari keadilan dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang tidak hanya cepat, sederhana, dan berbiaya ringan, tetapi juga menjunjung tinggi prinsip integritas dan bebas dari praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN). Oleh karena itu, diperlukan suatu instrumen yang mampu mengukur secara objektif tingkat kepuasan masyarakat serta persepsi publik terhadap integritas aparat peradilan khususnya pada satuan kerja Pengadilan Negeri Sangatta.

Sejalan dengan hal tersebut, Pengadilan Negeri Sangatta melaksanakan Survei Zona Integritas yang terdiri atas *Survei Persepsi Kualitas Pelayanan* dan *Survei Persepsi Anti Korupsi*. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan serta menilai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap upaya pencegahan praktik KKN di lingkungan peradilan.

Pelaksanaan survei ini didasarkan pada ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah jo Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2026 tentang Syarat dan Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Serta Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2026. Dalam regulasi tersebut, survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi menjadi instrumen strategis untuk menilai keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berintegritas.

Melalui pelaksanaan survei ini, diharapkan Pengadilan Negeri Sangatta dapat memperoleh data dan informasi yang valid sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan

kualitas pelayanan serta memperkuat budaya anti korupsi di lingkungan kerja. Selain itu, hasil survei ini juga diharapkan dapat menjadi tolok ukur dalam menilai capaian kinerja pelayanan publik serta sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sangatta, 26 Juni 2026

Ketua Pengadilan Negeri Sangatta



Christina Simanullang

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I KUESIONER SURVEI	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	4
A. KRITERIA RESPONDEN	5
B. METODE PENCACAHAN	8
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	9
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	11
A. ANALISIS HASIL SURVEI	11
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI	22
BAB IV DATA SURVEI	24
A. DATA RESPONDEN	24
B. DATA DUKUNG LAINNYA	25

BAB I

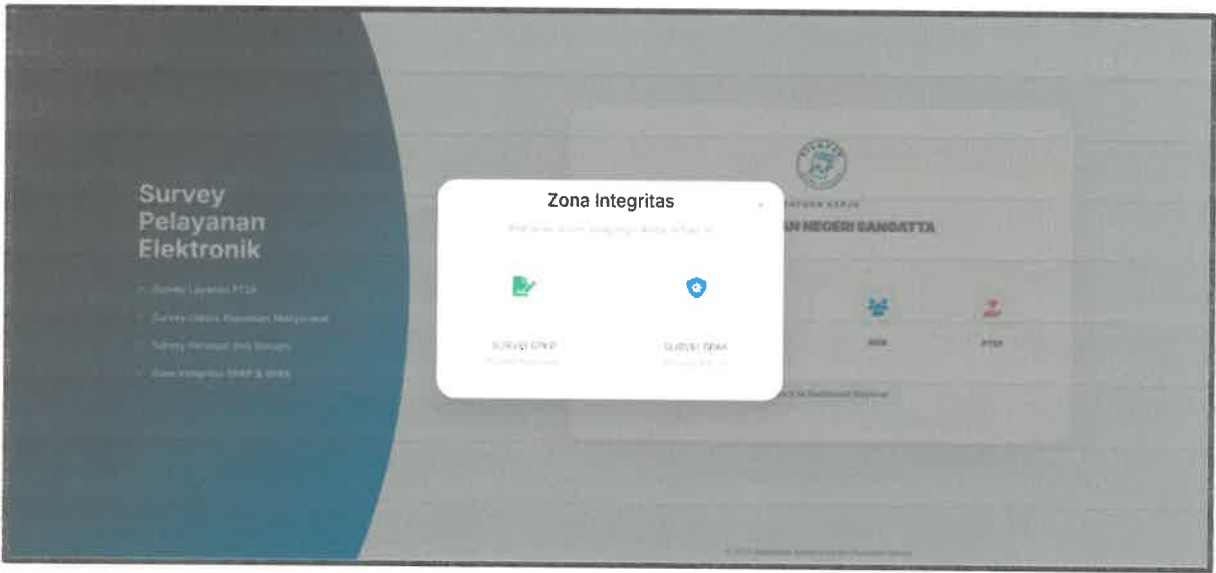
KUESIONER SURVEI

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bersih dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Pengadilan Negeri Sangatta senantiasa berkomitmen secara berkelanjutan melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan sebagai langkah nyata dalam mewujudkan peningkatan kualitas layanan public pada Lembaga peradilan. Untuk itu, survei yang dilakukan secara berkala menjadi salah satu dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan melalui keterlibatan masyarakat dalam memberikan bahan evaluasi melalui penilaian terhadap pemberian layanan dan tingkat integritas aparat penegak hukum dalam meberikan layanan kepada masyarakat pengguna layanan pengadilan. Berikut ini tujuan dari dilaksanakannya survei persepsi anti korupsi di Pengadilan Negeri Sangatta.

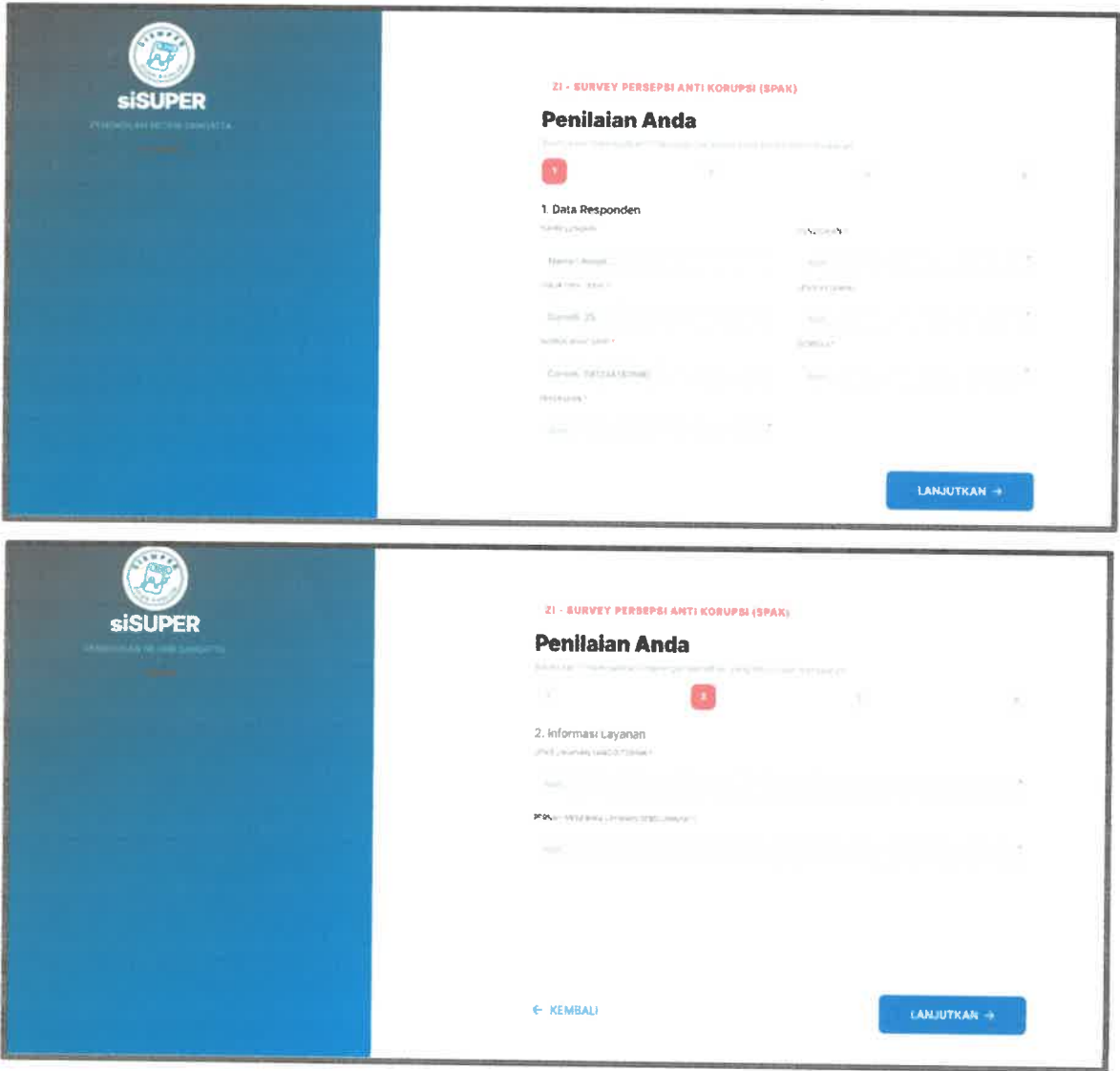
- 1) Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sangatta secara objektif dan terukur.
- 2) Untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap integritas aparatur pengadilan serta efektivitas upaya pencegahan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam pemberian layanan kepada masyarakat.
- 3) Untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.
- 4) Untuk menyediakan data dan informasi yang valid sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima, transparan, dan akuntabel.
- 5) Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan melalui penyelenggaraan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan pengguna layanan.
- 6) Untuk menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan strategis dan langkah perbaikan berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelayanan

publik di Pengadilan Negeri Sangatta.

Berikut ini tampilan dari kuesioner survei mandiri yang dilakukan pada Pengadilan Negeri Sangatta melalui Aplikasi siSUPER



Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)



1. Apakah tidak ada diskriminasi pada pelayanan yang disampaikan pada unit layanan ini ?

Seluruh petugas pada pengadilan pernah memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya	Sebagian kecil petugas pada pengadilan tidak pernah memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya	Sebagian besar petugas pada pengadilan tidak pernah memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya	Seluruh petugas pada pengadilan tidak pernah memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya
---	--	--	---

← KEMBALI

2. Apakah tidak ada pelayanan diluar prosedur/ketentuan yang terindikasi kecurangan pada unit layanan ini ?

Seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan syarat/prosedur/ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan	Sebagian kecil pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan syarat/prosedur/ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan	Sebagian besar pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan syarat/prosedur/ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan	Seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan syarat/prosedur/ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan
---	--	--	---

← Pertanyaan Sebelumnya

← KEMBALI

3. Apakah tidak ada penerimaan imbalan berupa uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada pengadilan ?

Petugas pelayanan selalu menerima/bahkan meminta imbalan (uang, barang, fasilitas dll) diluar ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan	Petugas pelayanan sering menerima/bahkan meminta imbalan (uang, barang, fasilitas dll) diluar ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan	Sebagian besar petugas pelayanan tidak pernah menerima/bahkan meminta imbalan (uang, barang, fasilitas dll) diluar ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan	Petugas pelayanan tidak pernah menerima/bahkan meminta imbalan (uang, barang, fasilitas dll) diluar ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan
---	---	--	---

← Pertanyaan Sebelumnya

← KEMBALI

4. Apakah tidak ada pungutan liar seperti permintaan pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi pada unit layanan ini ?

- Sebagian besar petugas layanan selalu meminta pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi seperti (uang rokok, uang terima kasih dll)
- Sebagian besar petugas layanan sering meminta pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi seperti (uang rokok, uang terima kasih dll)
- Sebagian besar petugas layanan tidak pernah meminta pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi seperti (uang rokok, uang terima kasih dll)
- Petugas layanan tidak pernah meminta pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi seperti (uang rokok, uang terima kasih dll)

← Pertanyaan Sebelumnya

← KEMBALI

5. Apakah tidak ada praktek percaloan/perantara yang tidak resmi yang diterapkan pada unit layanan ini ?

- Petugas pelayanan selalu melakukan praktek percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan di pengadilan
- Petugas pelayanan sering melakukan praktek percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan di pengadilan
- Sebagian besar petugas pelayanan tidak pernah melakukan praktek percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan di pengadilan
- Seluruh petugas pelayanan tidak pernah melakukan praktek percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan di pengadilan

← Pertanyaan Sebelumnya

← KEMBALI

Penilaian Anda

Bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan melalui survei ini

1

2

3

4



Hampir Selesai!

Mohon berikan kesan & pesan singkat untuk kami!

KESAN & PESAN *

Tuliskan di sini...

SIMPAN DATA

← KEMBALI

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. KRITERIA RESPONDEN

Responden dalam survei ini adalah pengguna/penerima layanan di Pengadilan Negeri Sangatta dengan survei yang dilaksanakan melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya yang telah dibuat oleh Badilum untuk memudahkan masyarakat dalam memberi saran maupun masukan. Penerima layanan Pengadilan Negeri Sangatta dapat mengisi survei tersebut secara *online*, sehingga survei tersebut tidak terikat pada tempat dan waktu tertentu dalam pengisiannya, dalam hal ini penerima layanan Pengadilan Negeri Sangatta dapat mengisi survei tersebut meskipun telah meninggalkan lokasi Pengadilan Negeri Sangatta.

Jumlah kuesioner (angket) yang terisi pada periode Triwulan II Tahun 2026 untuk **Survei Anti Korupsi (SPAK)** adalah **50 (lima puluh)** kuesioner (angket) dengan pengisian secara online. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner tersebut, kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis objektivitas responden.

1) Umur

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	18 - 28 Th	15	30%
2	29 - 39 Th	26	52%
3	40 - 49 Th	7	14%
4	50 - 59 Th	1	2 %
5	60 - 69 Th	1	2%
Jumlah		50	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada survei ini berumur 29-39 tahun, yakni sebanyak 26 orang dengan presentase **52%**.

2) Jenis Kelamin

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Laki-Laki	33	66%
2	Perempuan	17	34%
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin di atas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin laki-laki, yakni sebanyak 33 orang dengan presentase 66%.

3) Pendidikan

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0%
2	SD	2	4%
3	SMP	4	8%
4	SMU	18	36%
5	DIPLOMA 1	0	0%
6	DIPLOMA 2	0	0%
7	DIPLOMA 3	0	0%
8	S1	17	34%
9	S2	9	18%
10	S3	0	0%
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan terakhir di atas, mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir SMU, yakni sebanyak 18 orang dengan persentase 36%.

4) Pekerjaan Utama

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	PNS	7	14%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	4	8%
4	SWASTA	8	16%
5	WIRSAUSAHA	0	0%
6	TENAGA KONTRAK	8	16%
7	LAINNYA	23	46%
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan utama di atas, mayoritas responden pada survei ini berpekerjaan utama lainnya, yakni sebanyak 23 orang dengan persentase 46%.

B. METODE PENCAHAHAN

Laporan penelitian terhadap hasil survei ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan Skala *Likert* yaitu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik di mana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Kemudian data persepsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan Indeks Persepsi Anti Korupsi (SPAK) masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
- 2) Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala Indeks antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka Indeks Persepsi Anti Korupsi (SPAK) semakin baik.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Dalam pelaksanaan survei, Tim Survei melalui beberapa tahapan seperti perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei. Adapun tahapan tersebut mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Tim survei melakukan pengaturan pada aplikasi siSUPER Badilum untuk pengisian kuesioner
- 2) Tim survei menginformasikan kepada pengunjung yang datang langsung ke Kantor Pengadilan Negeri Sanggatta untuk dapat mengisi kuesioner secara *online*, dan teknik penarikan sampel adalah dengan menggunakan metode *random sampling* melalui pengisian sendiri oleh responden.
- 3) Survei dilaksanakan setiap hari bagi pengguna layanan
- 4) Petugas survei mengambil data yang telah diisi oleh responden dalam aplikasi siSUPER Badilum.
- 5) Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif dan membuat laporan hasil survei.

Selanjutnya, data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan pengisian sendiri oleh responden melalui Aplikasi siSUPER (Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik) dengan Variabel Pengukuran **Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)** yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah jo Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2026 tentang Syarat dan Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Serta Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2026 yang terdiri dari 5 ruang lingkup, antara lain

- 1) Tidak ada diskriminasi pada pelayanan yang disampaikan pada unit layanan ini.
- 2) Tidak ada pelayanan diluar prosedur/ketentuan yang terindikasi kecurangan

pada unit layanan ini.

- 3) Tidak ada penerimaan imbalan berupa uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada pengadilan.
- 4) Tidak ada pungutan liar seperti permintaan pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi pada unit layanan ini.
- 5) Tidak ada praktek percaloan/perantara yang tidak resmi yang diterapkan pada unit layanan ini.

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Analisis hasil data pada pengukuran **Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)** di Pengadilan Negeri Sangatta menggunakan analisis statistik deskriptif.

Terkait dengan **Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)**, 5 (lima) ruang lingkup yang telah dijelaskan sebelumnya di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 5 (lima) item pertanyaan, dengan 4 (empat) jawaban. Adapun skor yang digunakan ialah menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya ialah mengkonversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi informasi pelayanan terkait dengan persepsi anti korupsi di Pengadilan Negeri Sangatta ditentukan sebagai berikut:

Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanannya
1.	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4.	3,5324 - 4,000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada periode Triwulan II 2026 berdasarkan **Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)** adalah sejumlah **50 (lima puluh)** kuesioner dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa **Indeks Persepsi Anti Korupsi (SPAK)** pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sebesar **4,00/99,90%** yakni berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 - 100,00). Adapun analisis data yang dilakukan dengan kategori sebagai berikut.

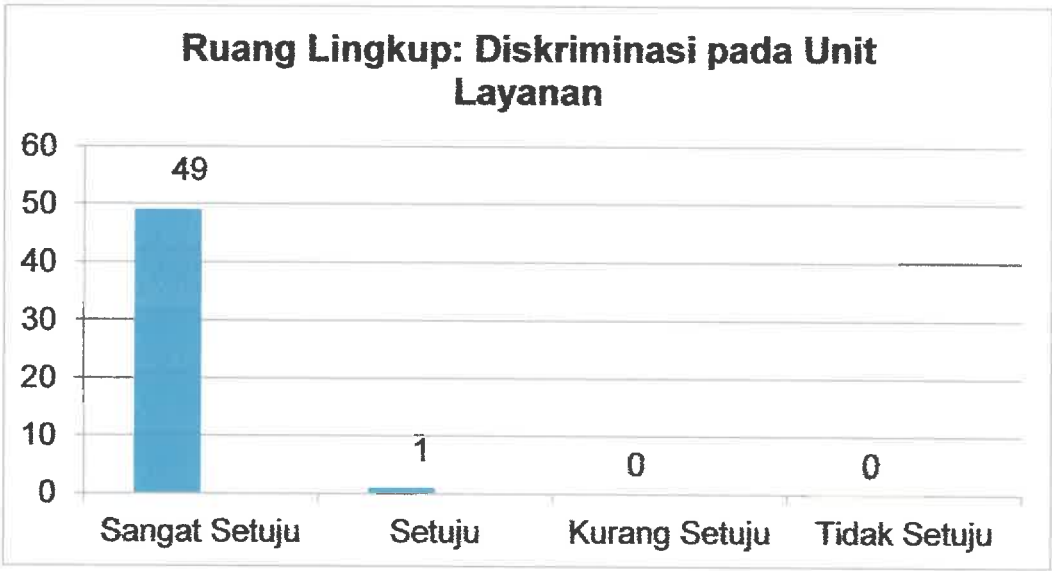
a) Tidak Ada Diskriminasi pada Unit Layanan

Bertujuan untuk mengetahui apakah petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almameter dan sejenisnya. Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 3,980** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup diskriminasi pada unit layanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup diskriminasi pada unit layanan disajikan pada tabel berikut ini:

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Diskriminasi pada Unit Layanan**

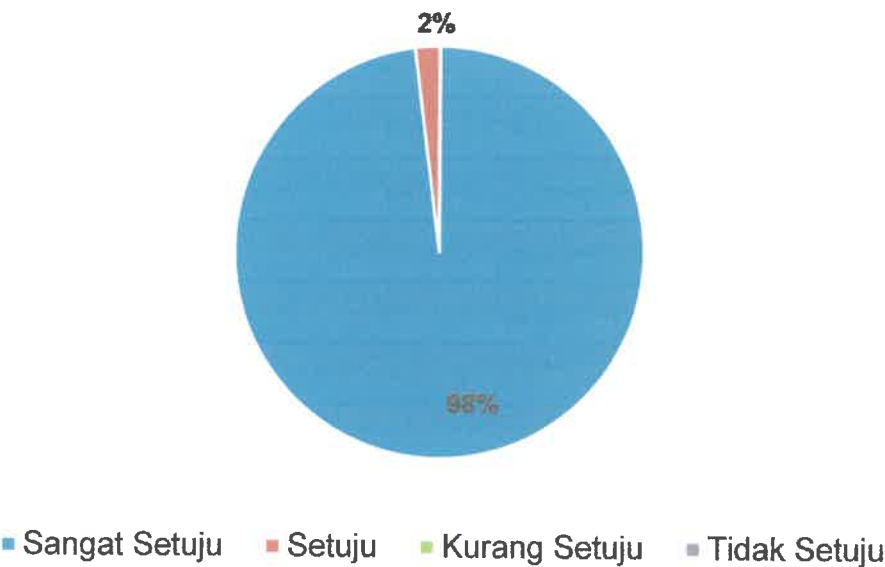
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	49	98%
2	Setuju	3	1	2%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Diskriminasi pada Unit Layanan



Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Diskriminasi pada Unit Layanan

Ruang Lingkup: Diskriminasi pada Unit Layanan



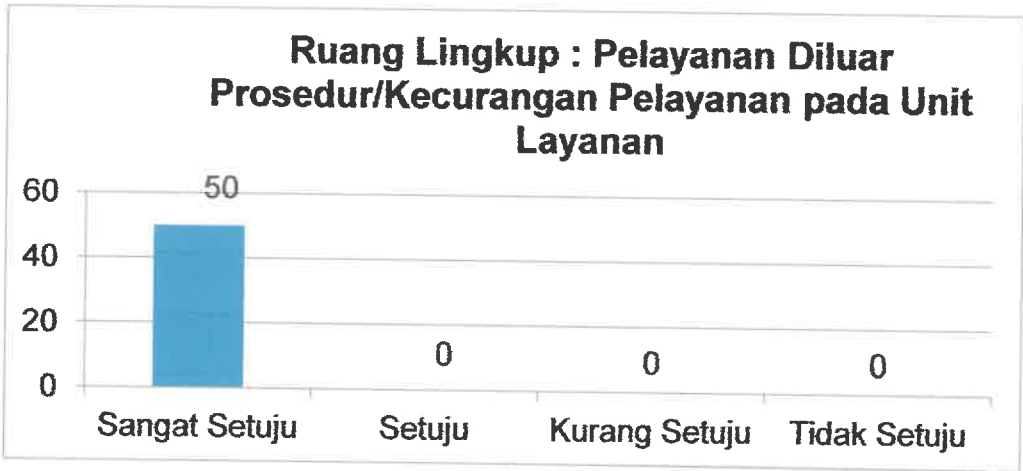
b) Pelayanan Diluar Prosedur/Kecurangan Pelayanan pada Unit Layanan

Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan bertujuan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengidentifikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan diluar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll. Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan disajikan pada tabel berikut ini:

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Pelayanan Diluar Prosedur/Kecurangan Pelayanan pada Unit Layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	50	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Pelayanan Diluar Prosedur/Kecurangan Pelayanan pada Unit Layanan



Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup : Pelayanan Diluar Prosedur/Kecurangan Pelayanan pada Unit Layanan

Ruang Lingkup : Pelayanan Diluar Prosedur/Kecurangan Pelayanan pada Unit Layanan



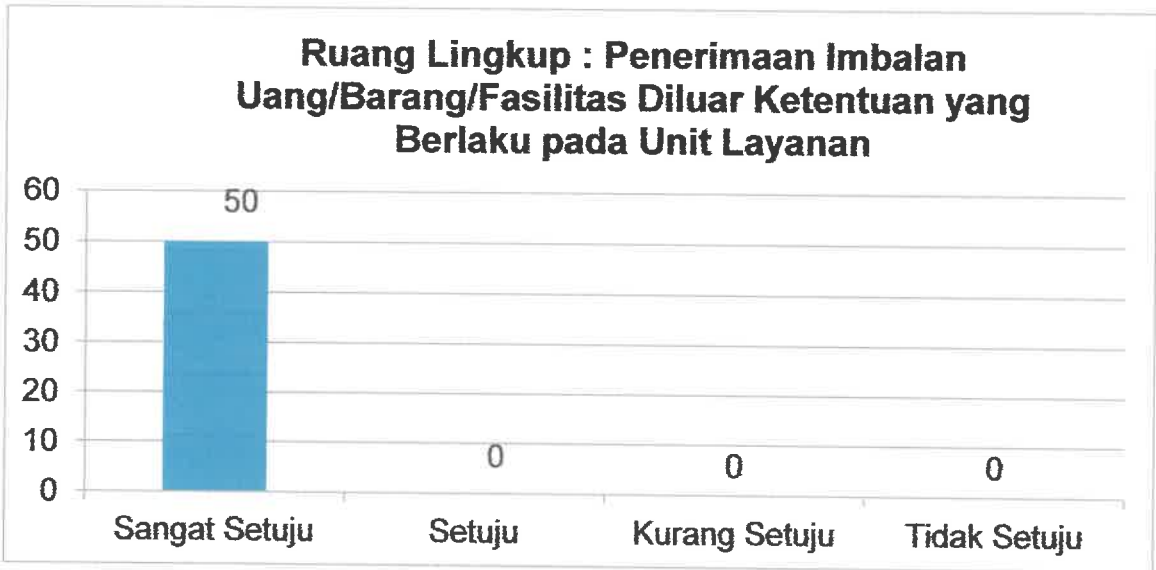
c) Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas Diluar Ketentuan yang Berlaku pada Unit Layanan

Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan bertujuan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengidentifikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan diluar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll dikarenakan adanya pemberian imbalan dari masyarakat pengguna layanan kepada petugas layanan di pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan disajikan pada tabel berikut ini:

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas Diluar Ketentuan
yang Berlaku pada Unit Layanan**

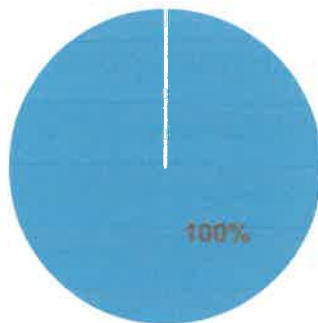
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	50	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas Diluar
Ketentuan yang Berlaku pada Unit Layanan**



Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas Diluar Ketentuan
yang Berlaku pada Unit Layanan

Ruang Lingkup : Penerimaan Imbalan
Uang/Barang/Fasilitas Diluar Ketentuan yang
Berlaku pada Unit Layanan



■ Sangat Setuju ■ Setuju ■ Kurang Setuju ■ Tidak Setuju

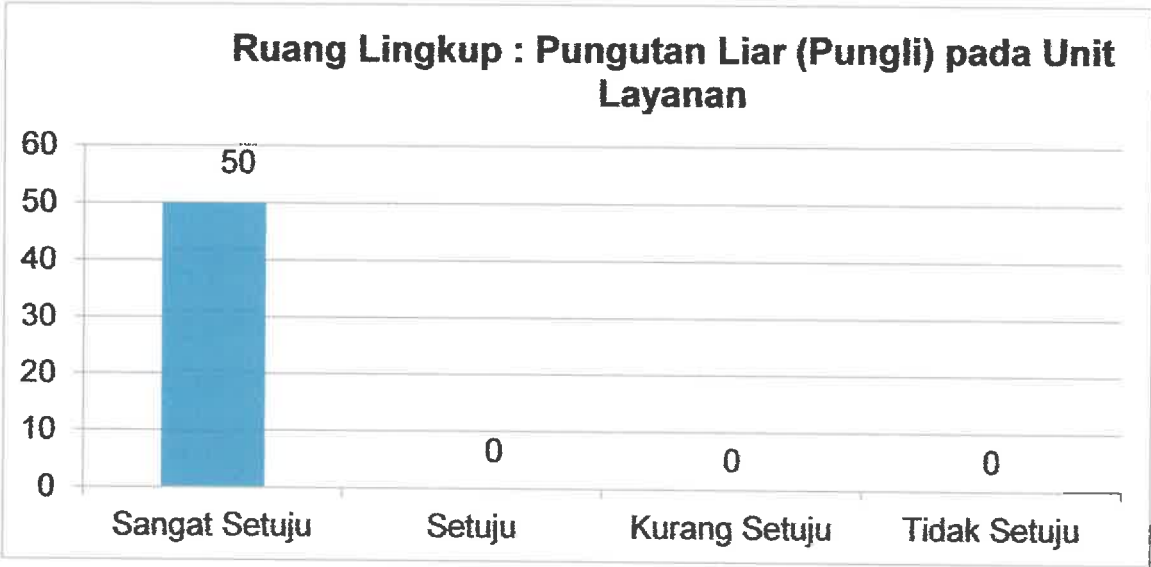
d) Pungutan Liar (Pungli) pada Unit Layanan

Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan bertujuan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tariff resmi (pungli biasa dikamuflekan melalui berbagai istilah seperti “uang administrasi”, “uang rokok”, ‘uang terima kasih” dsb). Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000** pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup pungutan liar (pungli) pada unit layanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup pungutan liar (pungli) pada unit layanan disajikan pada tabel berikut ini:

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Pungutan Liar (Pungli) pada Unit Layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	50	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Pungutan Liar (Pungli) pada Unit Layanan



Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Pungutan Liar (Pungli) pada Unit Layanan



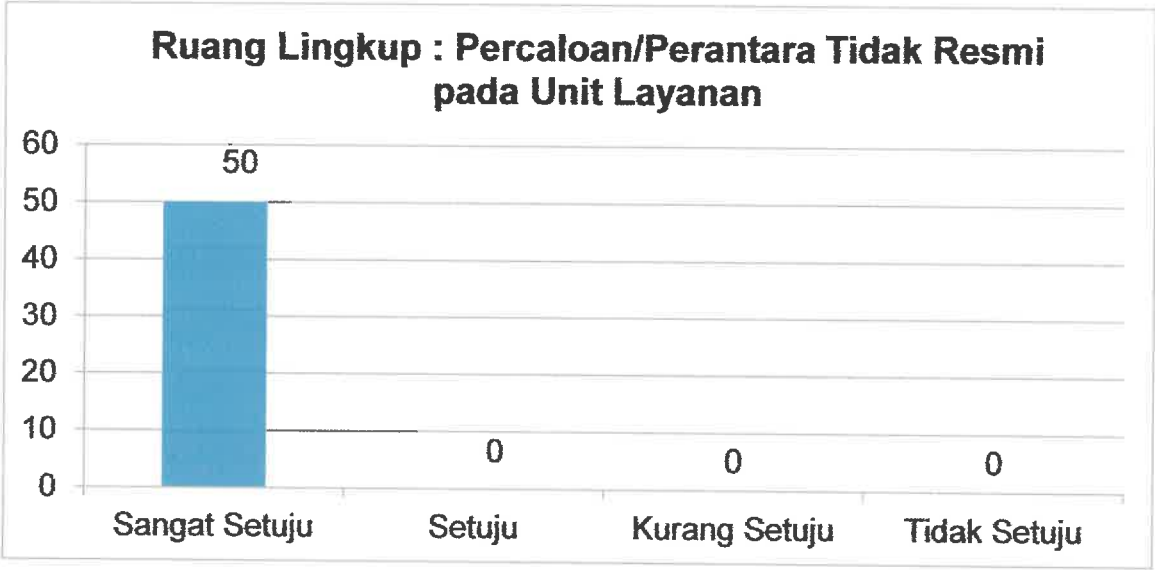
e) Percaloan/Perantara Tidak Resmi pada Unit Layanan

Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan bertujuan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai. Dari hasil analisis diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan **kategori “Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan disajikan pada tabel berikut ini:

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Percaloan/Perantara Tidak Resmi pada Unit Layanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	50	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			50	100 %

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Percaloan/Perantara Tidak Resmi pada Unit Layanan**



Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Percaloan/Perantara Tidak Resmi pada Unit Layanan

**Ruang Lingkup : Percaloan/Perantara Tidak Resmi
pada Unit Layanan**



B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan Pekan Survei ZI khususnya **Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)** dari aplikasi siSUPER Badilum terhadap Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta periode Triwulan II Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa nilai terendah terdapat pada 3 (tiga) unsur, yaitu **tidak ada diskriminasi pada pelayanan, tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan, dan tidak ada pungutan liar pada unit layanan.**

Terhadap 3 (tiga) unsur terendah di atas kemudian dilakukan tindak lanjut sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan khususnya dalam ranah integritas petugas layanan di Pengadilan Negeri Sangatta, tindak lanjut tersebut antara lain:

- 1) Terhadap ruang lingkup **tidak ada diskriminasi pada unit layanan** dengan skor **3,980**, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut maka, perlu diadakan sosialisasi penegasan kembali kepada petugas PTSP dan seluruh ASN di Pengadilan Negeri Sangatta agar tidak ada perbedaan dalam pelayanan, dan memberikan pelayanan yang sama dengan tidak memandang asal usul pengguna layanan.
- 2) Terhadap ruang lingkup **percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan** dengan skor **4,000**, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Oleh karena itu, sebagai bentuk tindak lanjut maka Pengadilan Negeri Sangatta akan meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur layanan, persyaratan, dan biaya resmi kepada masyarakat melalui berbagai media informasi, mengoptimalkan pelayanan PTSP, serta memperkuat pengawasan terhadap aktivitas di lingkungan pengadilan guna mencegah praktik percaloan dan memastikan seluruh layanan dapat diakses secara langsung, mudah, transparan, dan tanpa perantara
- 3) Terhadap ruang lingkup **tidak ada pungutan liar pada unit layanan** dengan skor **4,000**, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,5324 –

4,000 dengan kategori “**Sangat Baik**”. Oleh karena itu, tindak lanjut yang dilakukan adalah Pengadilan Negeri Sangatta senantiasa akan memperkuat pengawasan terhadap pelaksanaan layanan, mengoptimalkan sosialisasi tarif resmi sesuai ketentuan kepada masyarakat melalui berbagai media informasi, serta menegaskan komitmen seluruh aparaturnya untuk tidak menerima maupun meminta imbalan dalam bentuk apa pun di luar ketentuan yang berlaku. Selain itu, kanal pengaduan akan terus dioptimalkan sebagai sarana pelaporan apabila ditemukan indikasi pungutan liar dalam pelayanan.

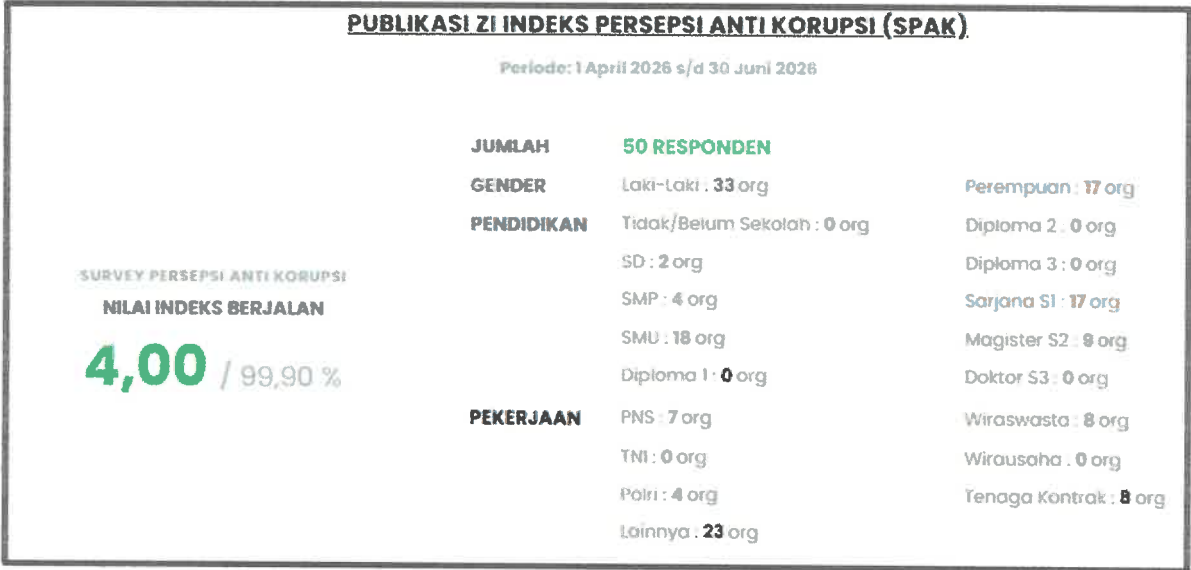
BAB IV
DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

SURVEI ZI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PENGADILAN NEGERI SANGATTA TRIWULAN 2026								
No	Responden	Demografi Layanan yang Diterima	U1	U2	U3	U4	U5	Waktu
1	Ema Juwita HP : 081380082390	24 Tahun Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	8 April 2026
2	Sarif Pandurata HP : 082193371601	35 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	9 April 2026
3	Sonia HP : 089627881118	28 Tahun Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	9 April 2026
4	Haji Alimuddin HP : 085333366405	67 Tahun Laki-Laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	10 April 2026
5	Aris Pratama HP : 085340077281	30 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	3	4	4	4	4	15 April 2026
6	Darussalam HP : 082152914919	42 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	15 April 2026
7	Mita Puspa Antikasari HP : 081808018560	36 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	15 April 2026
8	Stenly S HP : 081242011008	35 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	15 April 2026
9	Nadya Sari HP : 082375685978	29 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	15 April 2026
10	Nur Azizah HP : 082350619371	24 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	15 April 2026
11	Miftahul Nisa HP : 082196826968	25 Tahun Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	15 April 2026
12	Albert HP : 082154221767	38 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	16 April 2026
13	Akhmad Darjat HP : 081263555279	45 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	16 April 2026
14	Samsarib HP : 08565061073	30 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	16 April 2026
15	Firman Afriza HP : 085252831891	29 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	16 April 2026
16	Haris Kurnia Sanjaya HP : 08134002856	31 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	16 April 2026
17	Sovia Uda HP : 081253915809	46 Tahun Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	16 April 2026
18	Ferdi Arinda HP : 081346335404	26 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	17 April 2026
19	Rian HP : 081239703097	25 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	17 April 2026
20	Rendi HP : 081241044946	31 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	17 April 2026
21	Muhammad Nasir HP : 082234941519	42 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	17 April 2026
22	Sulman HP : 082335439078	26 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	17 April 2026
23	Ipan Saputro HP : 082252870970	23 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	20 April 2026
24	Sahat HP : 081289786954	21 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	20 April 2026
25	Hendrianto HP : 082141320152	31 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	20 April 2026
26	Sesthy Sering Bumbungen HP : 0 8115812642	47 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	21 April 2026
27	Arwin HP : 085281952018	29 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	21 April 2026
28	Masdar HP : 082252299216	32 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	21 April 2026
29	Arianto HP : 0811559453	59 Tahun Laki-Laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	22 April 2026
30	Ruslan HP : 085211071003	26 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	22 April 2026
31	Adhy HP : 085249776371	32 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	22 April 2026
32	Alien Thoriqi HP : 085849623250	21 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	23 April 2026
33	Sarif Pandurata HP : 082153371601	35 Tahun Laki-Laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	23 April 2026
34	Huti HP : 081236932860	30 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	23 April 2026
35	Riwanda HP : 081390578132	21 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	23 April 2026
36	Emi HP : 085822360655	36 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	19 Mei 2026
37	Rozki Febrianti HP : 081212263942	25 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	22 Mei 2026
38	Nur Anun Fadillah HP : 081351245198	23 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
39	Dewi Buana Sari HP : 085161812259	37 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
40	Nurul Annisa HP : 085198662969	28 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
41	Darussalam HP : 082152914919	42 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	29 Mei 2026
42	Mita Puspa HP : 081808018560	36 Tahun Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	29 Mei 2026
43	Sarif Pandurata HP : 082193371601	35 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	29 Mei 2026
44	Sarif Pandurata HP : 082193371601	35 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	19 Juni 2026
45	Stenly S HP : 081242011008	35 Tahun Laki-Laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	19 Juni 2026
46	Dervius Iwan HP : 082754374040	35 Tahun Laki-Laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
47	Mardawiyah HP : 082255934784	39 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
48	Asrianti Putandean HP : 082253679179	38 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
49	Yohana Nopa HP : 081256510341	47 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	23 Juni 2026
50	Siswati Wulanderi HP : 081258746005	37 Tahun Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	23 Juni 2026

B. DATA DUKUNG LAINNYA

➤ HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PADA APLIKASI siSUPER



[Rangkasan Nilai](#) | [Data Unsur Responden](#) | [Detail](#) | [Unsur](#) | [Layanan](#) | **[Nilai Unsur](#)** | [Tindak Lanjut](#)

[Excel](#) | [PDF](#)

	Cat					
NILAI INDEKS	1st	2nd	3rd	4th	5th	TOTAL
Jumlah Nilai per Unsur	150	200	200	200	200	
NRR per Unsur	3.980	4.000	4.000	4.000	4.000	18.980
NRR Tertimbang	0.796	0.800	0.800	0.800	0.800	3.996

↓ 3 UNSUR TERENDAH

Apakah tidak ada diskriminasi pada pelayanan yang disampaikan pada unit layanan ini ?	3.98
Apakah tidak ada praktik percaloan/perantara yang tidak resmi yang diterapkan pada unit layanan ini ?	4.00
Apakah tidak ada pungutan liar seperti permintaan pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi pada unit layanan ini ?	4.00

↑ 3 UNSUR TERTINGGI

Apakah tidak ada pelayanan diluar prosedur/tetentuan yang terindikasi kecurangan pada unit layanan ini ?	4.00
Apakah tidak ada penerimaan imbalan berupa uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada pengadilan ?	4.00
Apakah tidak ada pungutan liar seperti permintaan pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi pada unit layanan ini ?	4.00