

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2026**



**PENGADILAN NEGERI SANGATTA
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I KUESIONER SURVEI	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	7
A. KRITERIA RESPONDEN	7
B. METODE PENCACAHAN	10
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	11
D. ANALISIS HASIL SURVEI	12
BAB III TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
A. ANALISIS HASIL SURVEI	13
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI	14
BAB IV KESIMPULAN	19
A. KESIMPULAN	19

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pengadilan Negeri Sangatta merupakan lembaga peradilan dibawah Mahkamah Agung yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kepastian hukum.

Pengadilan Negeri Sangatta berdiri dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat pencari keadilan akan kepastian hukum yang merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan peradilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh Pengadilan Negeri Sangatta yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pengadilan memberikan pelayanan publik, namun dewasa ini dalam pelaksanaannya, pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Untuk alasan tersebut maka dilaksanakan survei kepuasan masyarakat pengguna pengadilan yang tujuan dan manfaatnya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sangatta.

Berangkat dari pencapaian Akreditasi Penjaminan Mutu, Pengadilan Negeri Sangatta terus memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas yang sudah ada. Hal ini bertujuan untuk menjaga kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sangatta. Salah satu upaya yang dilakukan dalam peningkatan dan perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan, mengingat Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bagian dari Program Reformasi Birokrasi yaitu area Manajemen Pelayanan Publik dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang bersih dari KKN,

Akuntabel dan berkinerja serta Pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, survei ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, kinerja, sarana prasarana dan sebagainya, sehingga dari sana diharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun agar kedepannya pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta dapat lebih ditingkatkan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sangatta melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta.

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survey Pelayanan Elektronik

- Survey Layanan PTSP
- Survey Indeks Kepuasan Masyarakat
- Survey Persepsi Anti Korupsi
- Zona Integritas SPKP & SPAK


SATUAN KERJA
PENGADILAN NEGERI SANGATTA


ZONA INTEGRITAS


SPAK


SKM


PTSP

[Logout ke Dashboard Nasional](#)


siSUPER
PENGADILAN NEGERI SANGATTA

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukkan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

5

1. Data Responden

NAMA LENGKAP

PENDIDIKAN

UMUR (MIN. 18TH)

JENIS KELAMIN

NOMOR WHATSAPP

DOMISILI

PEKERJAAN

Full name atau email

Pilih Opsi

Ketik umur

Pilih Opsi

Contoh: 081234567890

Pilih Opsi

Pilih Opsi

Pilih Opsi

LANJUTKAN →



siSUPER
PENGADILAN NEGERI SANGATTA
01.00000000

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

2. Informasi Layanan

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

Pilih Opsi...

PERNAH MENERIMA LAYANAN SEBELUMNYA? *

Pilih Opsi...

[← KEMBALI](#)[LANJUTKAN →](#)

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 1 dari 9

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

[← KEMBALI](#)

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 2 dari 9

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

[← KEMBALI](#)[▶ Pertanyaan Sebelumnya](#)

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 3 dari 9

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

Pertanyaan Sebelumnya

KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 4 dari 9

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?

Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju

Pertanyaan Sebelumnya

KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 5 dari 9

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Pertanyaan Sebelumnya

KEMBALI

4

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 6 dari 9

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

Tidak Kompeten

Kurang Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten

Pertanyaan Sebelumnya

[← KEMBALI](#)

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 7 dari 9

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?

Tidak Sopan dan Ramah

Kurang Sopan dan Ramah

Sopan dan Ramah

Sangat Sopan dan Ramah

Pertanyaan Sebelumnya

[← KEMBALI](#)

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 8 dari 9

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik

Pertanyaan Sebelumnya

[← KEMBALI](#)

5

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 9 dari 9

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?

Tidak ada

Ada tetapi tidak dapat diakses

Kurang maksimal

Berfungsi dan dikelola dengan baik

← KEMBALI

Pertanyaan Sebelumnya

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

Hampir Selesai!

Mohon berikan kesan & pesan singkat untuk kami.

KESAN & PESAN *

Tuliskan di sini...

SIMPAN DATA

6

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 masyakat 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 Kepuasan Masyarakat (SKM)** 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 Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Kepuasan Masyarakat (SKM)** yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

- 1) Tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan.
- 2) Tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan.
- 3) Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi.
- 5) Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan.
- 6) Tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
- 7) Tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan.
- 8) Tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan

9) Tentang laman pengaduan pengguna pelayanan.

D. ANALISIS HASIL SURVEI

Analisis hasil data pada pengukuran **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** di Pengadilan Negeri Sangatta menggunakan analisis statistik deskriptif.

Sembilan ruang lingkup **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** yang telah dijabarkan sebelumnya di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) 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 - 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,05	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,06 – 3,52	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

BAB III

TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada periode Triwulan II Tahun 2026 berdasarkan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah sejumlah **50 (lima puluh)** kuesioner dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa **Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sebesar **3,96/99,00%** yakni berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 - 100,00). Adapun analisis data yang dilakukan dengan kategori sebagai berikut:

- 1) Tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- 2) Tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- 3) Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- 4) Tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- 5) Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- 6) Tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- 7) Tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- 8) Tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
- 9) Tentang laman pengaduan pengguna pelayanan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 kompetensi pelaksana, waktu pelayanan dan kualitas sarana prasarana.

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

- 1) Terhadap ruang lingkup **kompetensi pelaksana**, dengan skor 3,880, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,53 – 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut yaitu melalui briefing rutin sebelum pelaksanaan pelayanan. Briefing tersebut diharapkan dapat menyamakan pemahaman standar pelayanan, memperkuat disiplin kerja, serta memastikan kualitas pelayanan tetap sesuai dengan ketentuan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Selain itu, evaluasi kinerja petugas perlu terus dilakukan guna menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan agar tetap konsisten pada kategori sangat baik.



Gambar 1.
Pengawasan Petugas PTSP Dengan Hakim Pengawas

2) Terhadap ruang lingkup **waktu pelayanan** dengan skor 3,920 namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,53 – 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut, perlu dilakukan upaya untuk memaksimalkan efisiensi waktu dalam proses pemberian pelayanan serta menindaklanjuti kebutuhan masyarakat pengguna layanan pengadilan secara cepat dan tepat. Senantiasa memperhatikan SOP dan berbagai regulasi yang berlaku guna memberikan layanan yang berbasis keadilan, kepastian hukum, serta kemanfaatan bagi masyarakat pengguna layanan.

PENGADILAN NEGERI SANGATTA STANDAR PELAYANAN PERKARA PIDANA			
NO	JENIS PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA
1	PENDAFTARAN PERKARA PIDANA BIASA	10 MENIT*	GRATIS
2	PENDAFTARAN PERKARA PIDANA KHUSUS ANAK	10 MENIT*	GRATIS
3	PENDAFTARAN PERKARA PIDANA CEPAT	4 JAM 30 MENIT*	GRATIS
4	PENDAFTARAN PERKARA PIDANA LALU LINTAS	10 MENIT*	GRATIS
5	PENDAFTARAN PERPANJANGAN PENAHANAN	10 MENIT*	GRATIS
6	PERMOHONAN PRAPERADILAN	15 MENIT	GRATIS
7	PERMOHONAN UPAYA HUKUM BANDING KASASI PIDANA	30 MENIT*	GRATIS
8	PERMOHONAN UPAYA HUKUM PEMINJAUAN KEMBALI	40 MENIT*	GRATIS
9	PERMOHONAN IZIN BESUK TAHANAN	21 MENIT*	GRATIS
10	PERMOHONAN PENETAPAN PERSETUJUAN PENYITIAN PENGELEDAHAN	35 MENIT*	GRATIS

*APAKAH PERHATIAN JENKIS?

Informasi lebih lanjut dapat dilihat melalui link :
<https://web.pn-sangatta.go.id/standar-pelayanan/>

Gambar 2.
Standar Pelayanan Perkara Pidana

- 3) Terhadap ruang lingkup **kualitas sarana prasarana** dengan skor 3,940 namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,53 – 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut dilakukan pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan secara berkelanjutan agar tetap dalam kondisi optimal dan layak digunakan oleh masyarakat pengguna layanan pengadilan. Selain itu, dilakukan evaluasi rutin terhadap kelengkapan dan kenyamanan fasilitas guna mendukung terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, serta sesuai dengan standar mutu pelayanan yang ditetapkan.



Gambar 5.
Aplikasi E-PESAN sebagai Solusi Peningkatan Layanan Pemberian Salinan Putusan yang Lebih Efektif dan Efisien



Gambar 6.
Fasilitas Saranan dan Akses Khusus Bagi Masyarakat Penyandang Disabilitas



Gambar 6.
 Co-Working Space

BAB IV

KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data responden, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "SANGAT BAIK" dengan presentase nilai **Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 3,96/99,00%**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

- 1) Tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- 2) Tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- 3) Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- 4) Tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- 5) Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- 6) Tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- 7) Tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- 8) Tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
- 9) Tentang laman pengaduan pengguna pelayanan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Ketua Pengadilan Negeri Sangatta



CHRISTINA SIMANULLANG, S.H., M.H.

Sangatta, 1 Juli 2026
Ketua Tim Survei

BUDIYANTO WISNU WARDANA, S.H., M.H.