LAPORAN
TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA
PERIODE TRIWULAN III 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 Birkorasi yaitu area Manajemen Pelayanan Publik dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang bersih dari KKN,

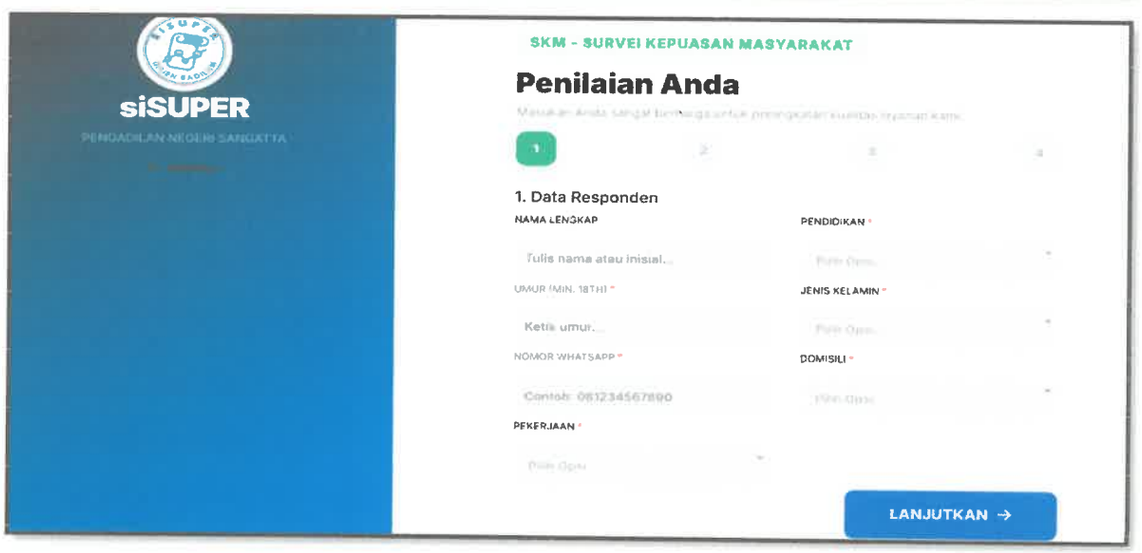
Akuntabel dan berkinerja serta Pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, survei ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, kinerja, sarana prasarana dan sebagainya, sehingga dari sana diharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun agar kedepannya pelayanan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

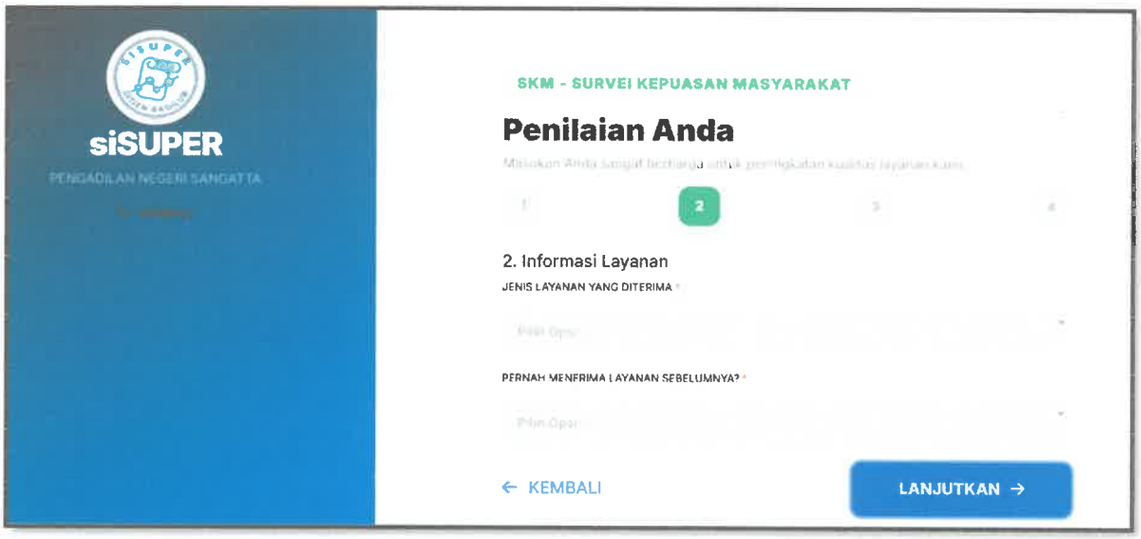
Survei Kepuasaan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta.

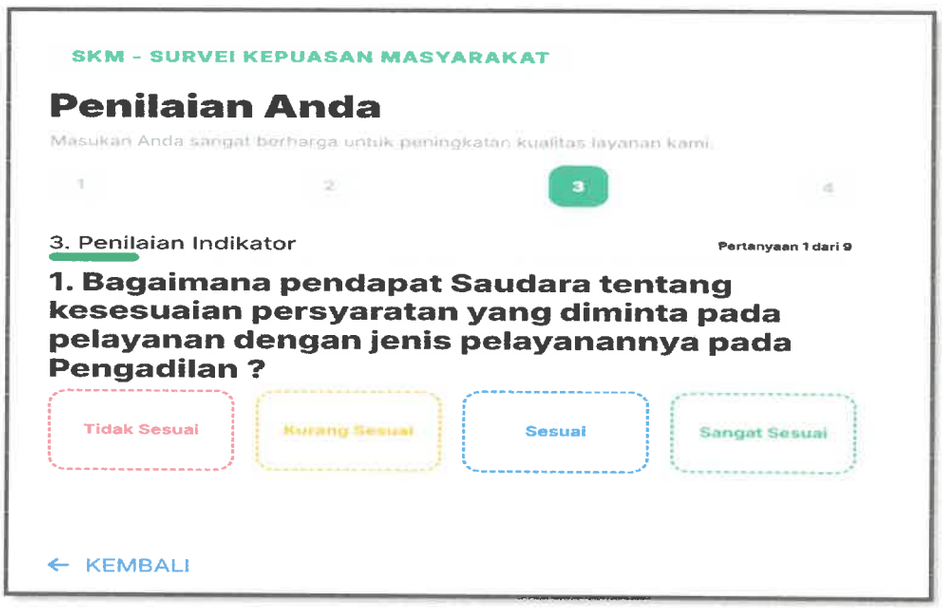
Berikut ini tampilan dari kuesioner survei mandiri yang dilakukan pada Pengadilan Negeri Sangatta melalui Aplikasi siSUPER

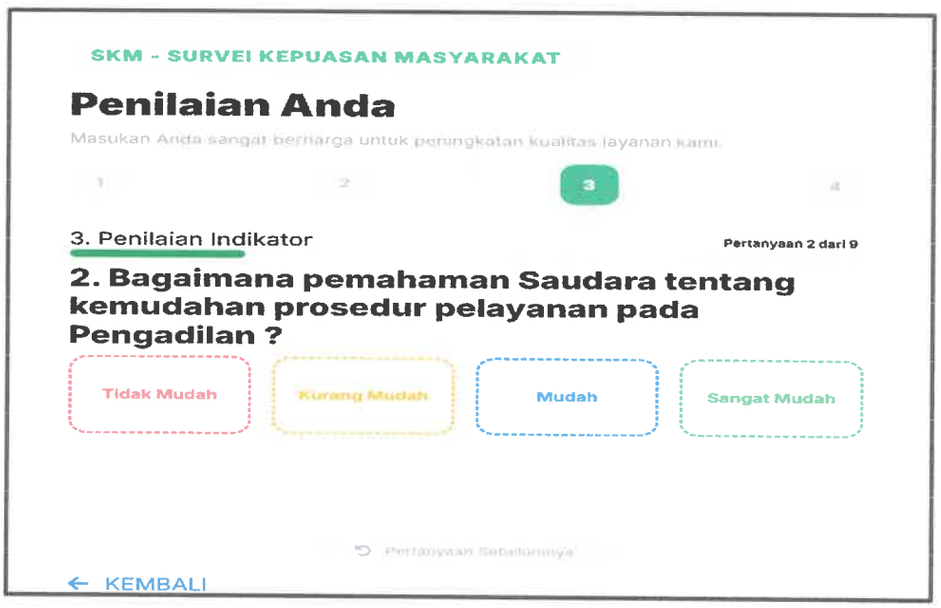
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



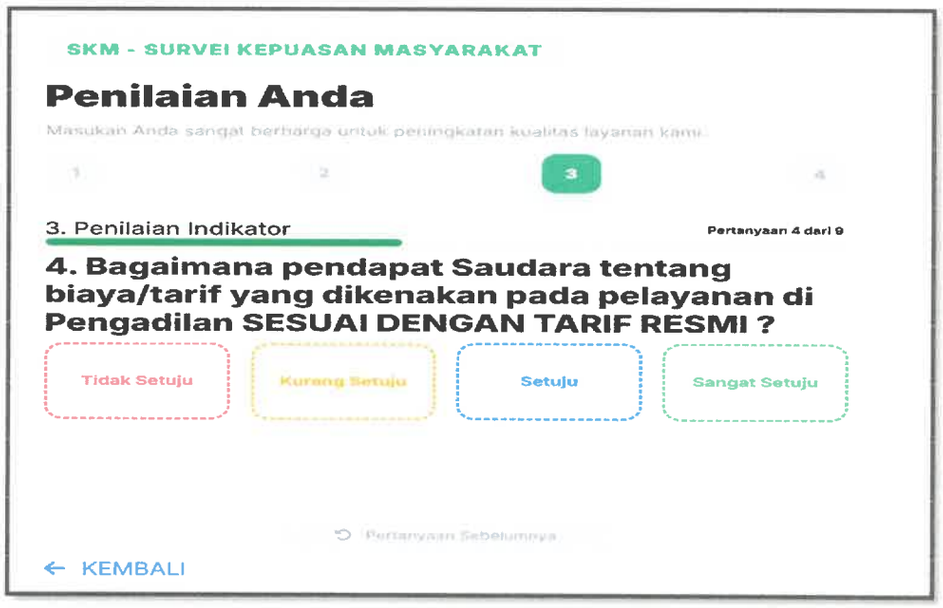


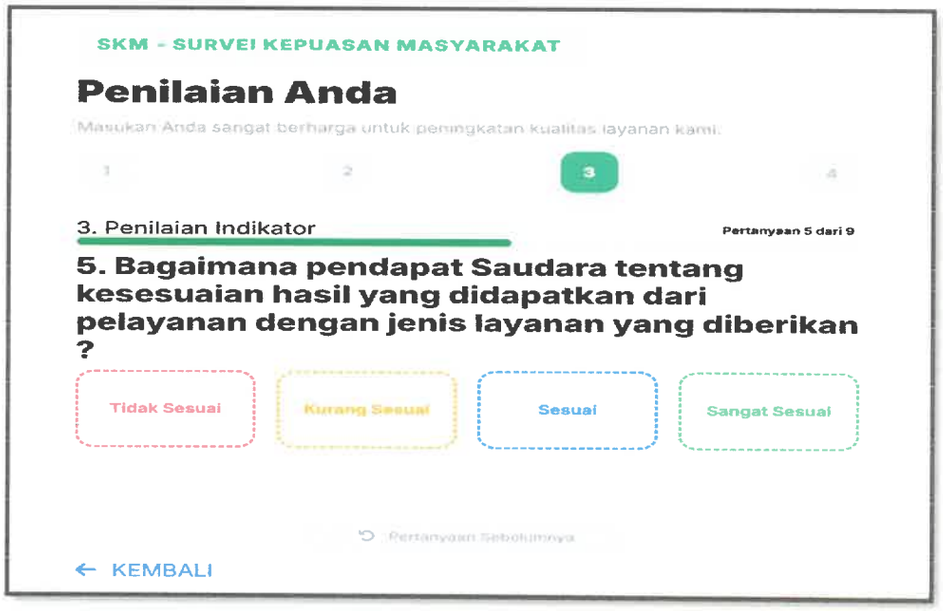

siSUPER
PENGADILAN NEGERI SANGATTA
SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
2
2. Informasi Layanan
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *
PERNAH MENERIMA LAYANAN SEBELUMNYA? *
KEMBALI
LANJUTKAN


SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
3
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

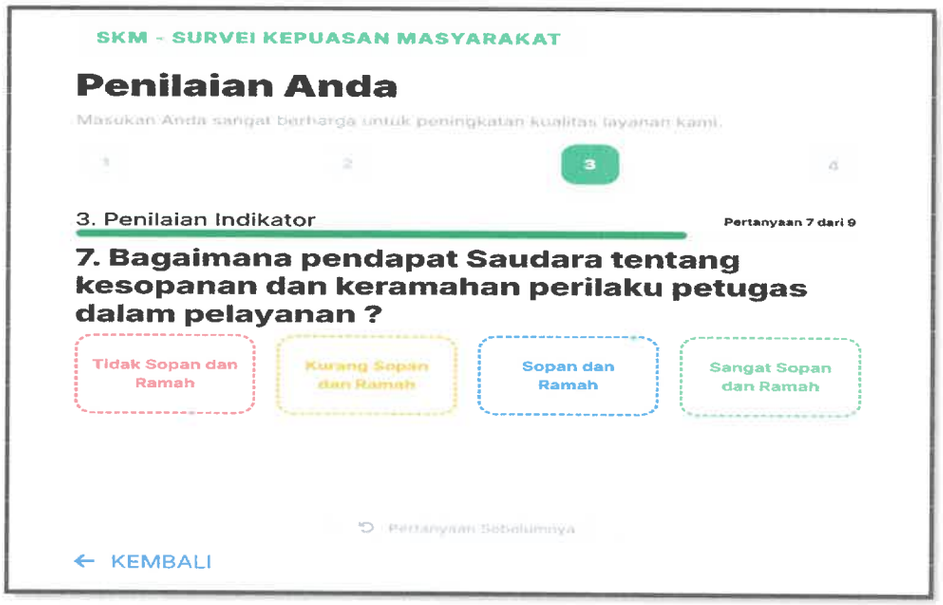

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
3
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 2 dari 9
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
Tidak Mudah
Kurang Mudah
Mudah
Sangat Mudah
Pertanyaan Sebelumnya
KEMBALI

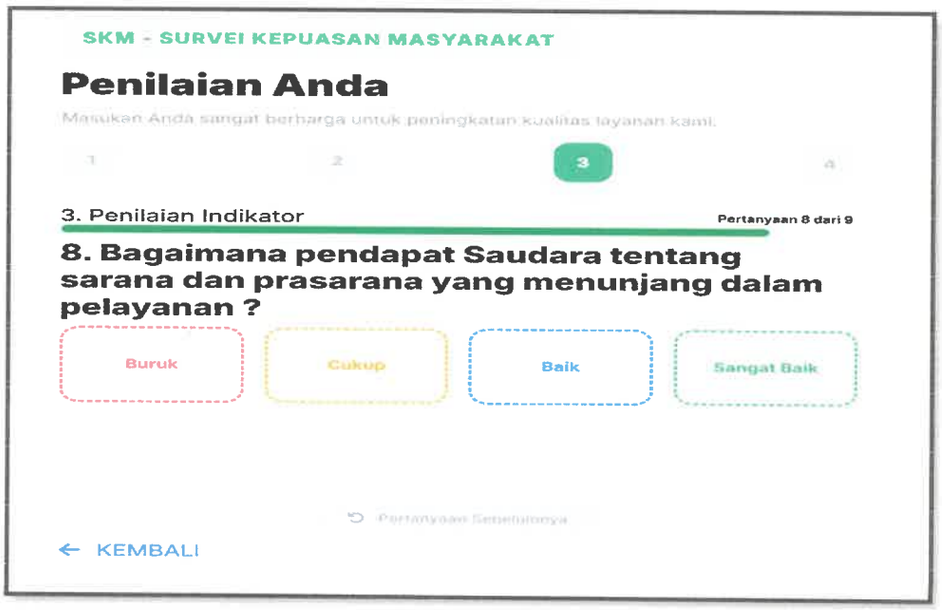

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
3
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 3 dari 9
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
Tidak Cepat
Kurang Cepat
Cepat
Sangat Cepat
Pertanyaan Sebelumnya
KEMBALI

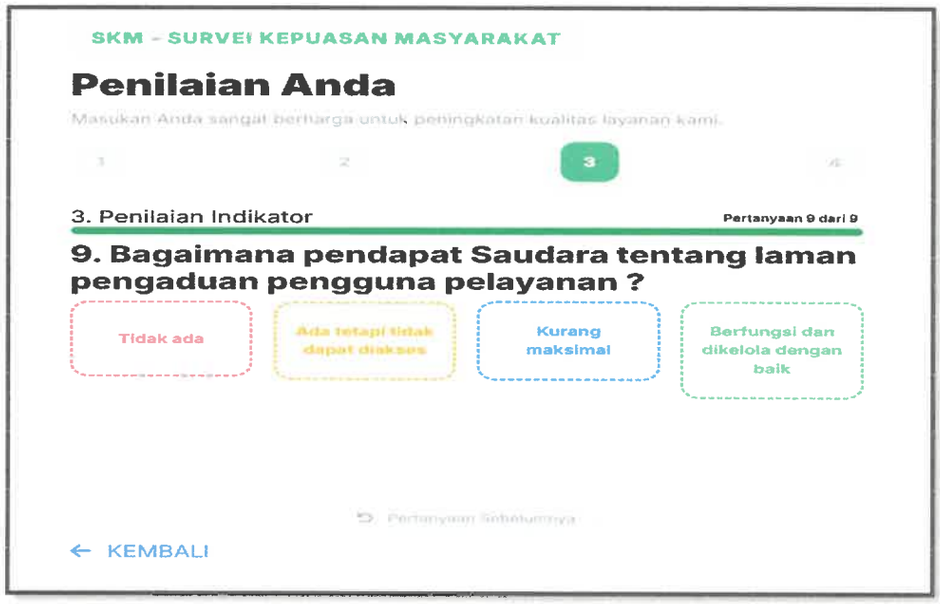

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
3
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 4 dari 9
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?
Tidak Setuju
Kurang Setuju
Setuju
Sangat Setuju
Pertanyaan Sebelumnya
KEMBALI


SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
3
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


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


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
Pertanyaan Sebelumnya
KEMBALI


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

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 masyakarat dalam memberi saran maupun masukan. Penerima layanan Pengadilan Negeri Sangatta dapat mengisi suvei 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 **32 (tiga dua)** 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	9	28,13%
2	29 - 39 Th	16	50,00%
3	40 - 49 Th	5	15,63%
4	50 - 59 Th	2	6,25%
5	60 - 69 Th	0	0%
Jumlah		**32**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada survei ini berumur 29-39 tahun, yakni sebanyak 16 orang dengan presentase **50%.**

2) Jenis Kelamin

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Laki-Laki	17	53%
2	Perempuan	15	47%
Jumlah		**32**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin di atas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin laki-laki, yakni sebanyak 17 orang dengan presentase **53%.**

3) Pendidikan

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	1	3%
2	SD	0	0%
3	SMP	0	0%
4	SMU	10	31%
5	DIPLOMA 1	0	0%
6	DIPLOMA 2	0	0%
7	DIPLOMA 3	0	0%
8	S1	18	57%
9	S2	3	9%
10	S3	0	0%
Jumlah		**32**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan terakhir di atas, mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir S1, yakni sebanyak 18 orang dengan persentase **57%**.

4) Pekerjaan Utama

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	PNS	3	9%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	1	3%
4	SWASTA	7	22%
5	WIRAUSAHA	0	0%
6	TENAGA KONTRAK	2	6%
7	LAINNYA	19	60%
Jumlah		**32**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan utama di atas, mayoritas responden pada survei ini berpekerjaan utama Lainnya, yakni sebanyak 19 orang dengan persentase **60%**.

B. METODE PENCACAHAN

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 Pelayananya
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 III Tahun 2026 berdasarkan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah sejumlah **32 (tiga dua)** kuesioner dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa **Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sebesar **3,99/99,83%** 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 III Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa nilai terendah terdapat pada 3 (tiga) unsur, yaitu unsur **kompetensi pelaksana, waktu pelayanan** dan **perilaku petugas pelayanan**.

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 3,970, 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.

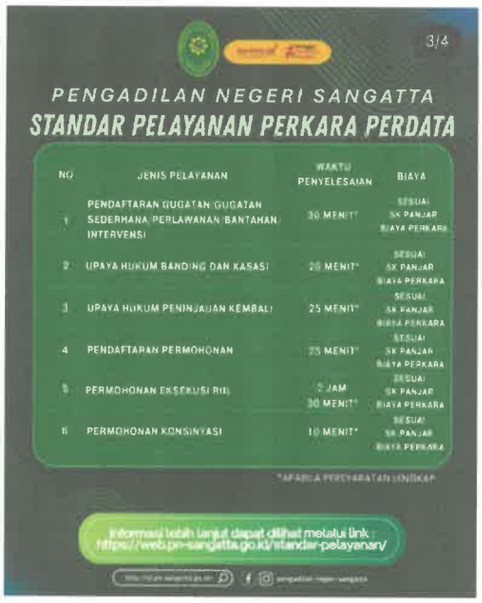


Gambar 1.
Pengawasan Petugas PTSP Dengan Hakim Pengawas yang di Laksanakan Setiap Minggu

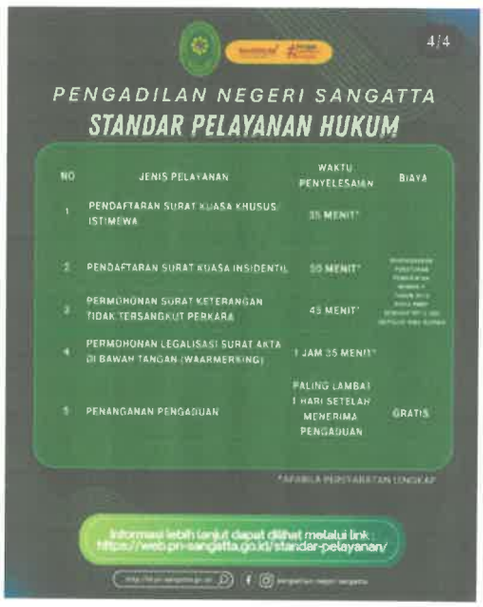
2) Terhadap ruang lingkup **waktu pelayanan** dengan skor 3,970 namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,53 – 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut Oleh karena itu, sebagai tindak 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.



Gambar 2.
Standar Pelayanan Perkara Pidana



Gambar 3.
Standar Pelayanan Perkara Perdata



Gambar 4.
Standar Pelayanan Hukum

3) Terhadap ruang lingkup **perilaku petugas pelayanan** dengan skor 4,000, pada poin titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum, hasil analisis menunjukkan bahwa nilai tersebut berada pada interval skor 3,53–4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut terhadap penilaian kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan, perlu dilakukan penguatan penerapan budaya pelayanan prima melalui prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Penerapan 5S diharapkan menjadi budaya kerja yang konsisten dalam setiap proses pelayanan, sehingga petugas senantiasa memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, santun, responsif, serta menghargai setiap pengguna layanan.



Gambar 5.
Kode Etik Pedoman Perilaku ASN



Gambar 6.
Slogan Budaya Pelayanan Prima

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 3,99/99,83%**. 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".**

Sangatta, 5 Oktober 2026

Ketua Pengadilan Negeri Sangatta	Ketua Tim Survei
CHRISTINA SIMANULLANG, S.H., M.H.	BUDIYANTO WISNU WARDANA, S.E., S.H.