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

PENGADILAN NEGERI SANGATTA
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ____ *ii*
BAB I KUESIONER SURVEI ____ *1*
BAB II METODOLOGI SURVEI ____ *5*
A. KRITERIA RESPONDEN ____ 5
B. METODE PENCACAHAN ____ 8
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS ____ 9
D. ANALISIS HASIL SURVEI ____ 10
BAB III TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN SURVEI ZONA INTEGRITAS ____ *11*
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) ____ *11*
A. GAMBARAN UMUM HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI ____ *11*
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI ____ 11
BAB IV KESIMPULAN ____ *15*
A. KESIMPULAN ____ *15*

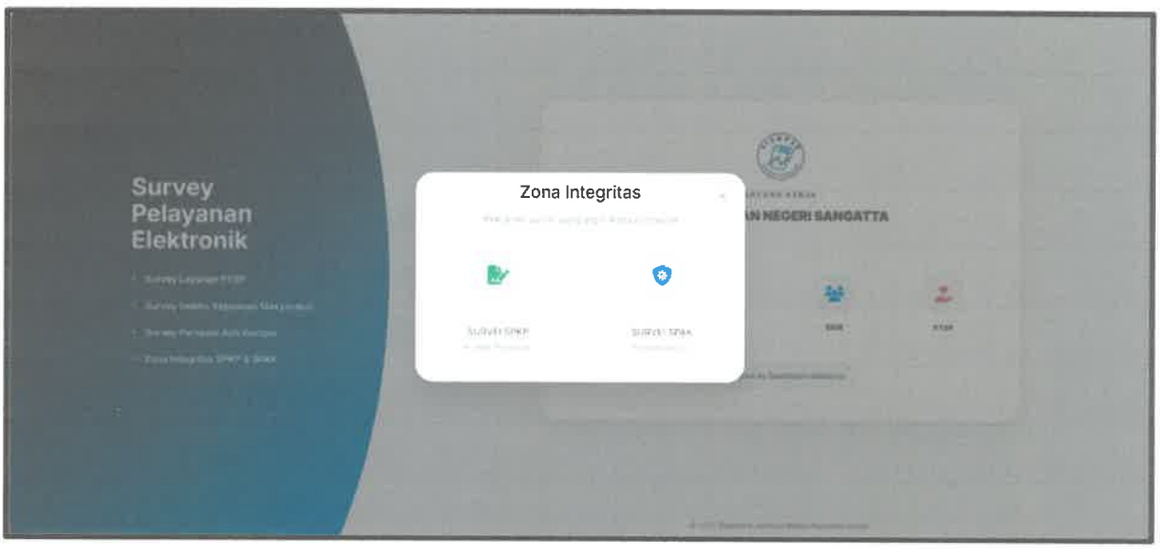
BAB I
KUESIONER SURVEI

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 apparat penegak hukum dalam meberikan layanan kepada masyarakat pengguna layanan pengadilan. Berikut ini tujuan dari dilaksanakannya survei persepsi anti korupsi di Pengadilan Negeri Sangatta.

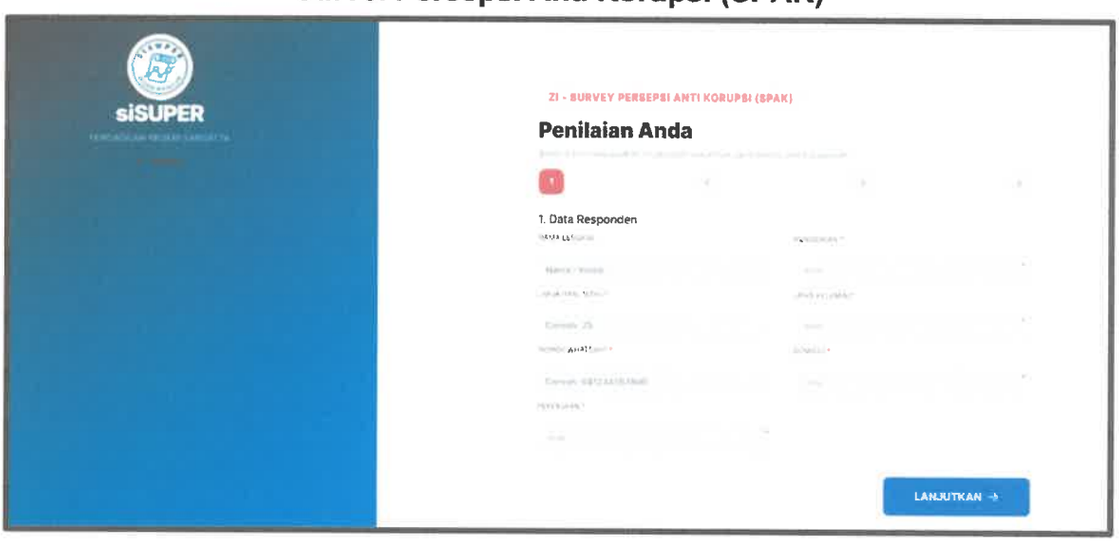
1) Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sangatta secara objektif dan terukur.
2) Untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap integritas aparatur pengadilan serta efektivitas upaya pencegahan praktik korupsi, kolusi, 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

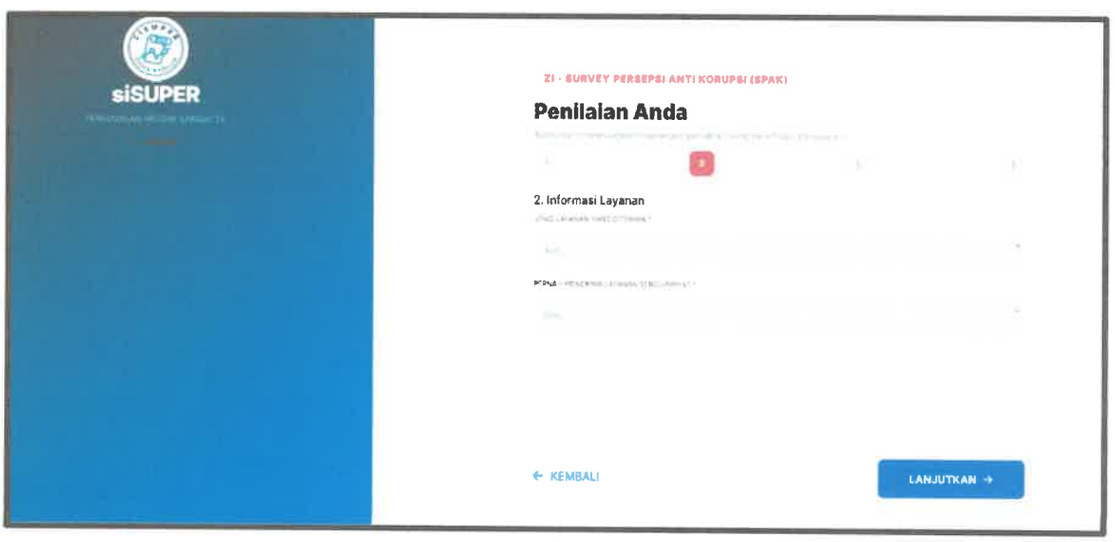
publik di Pengadilan Negeri Sangatta.

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 sepereti (unag 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 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 ZI untuk **Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)** 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	0,00%
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 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.

D. 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 pertayaan, 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 Pelayananya
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

BAB III
TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN SURVEI ZONA INTEGRITAS SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

A. GAMBARAN UMUM HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada periode Triwulan III 2026 berdasarkan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) adalah sejumlah 32 (tiga dua) kuesioner dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sebesar **4,00/100,00%** yakni berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31-100,00). Adapun nilai analisis data yang dilakukan dengan kategori sebagai berikut:

1) Tidak ada diskriminasi pada pelayanan yang disampaikan pada unit layanan ini berada pada kategori **"SANGAT BAIK".**
2) Tidak ada pelayanan diluar prosedur/ketentuan yang terindikasi kecurangan pada unit layanan ini berada pada kategori **"SANGAT BAIK".**
3) Tidak ada penerimaan imbalan berupa uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada pengadilan berada pada kategori **"SANGAT BAIK".**
4) Tidak ada pungutan liar seperti permintaan pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi pada unit layanan ini berada pada kategori **"SANGAT BAIK".**
5) Tidak ada praktek percaloan/perantara yang tidak resmi yang diterapkan pada unit layanan ini berada pada kategori **"SANGAT BAIK".**

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

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 III Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa nilai terendah terdapat pada 3 (tiga) unsur yaitu **tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan, tidak ada pungutan liar pada unit layanan** dan **penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan.**

Terhadap 3 (tiga) unsur terendah di atas kemudian dilakukan tindak lanjut sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan khususnya

dala ranah integritas petugas layanan di Pengadilan Negeri Sangatta, tindak lanjut tersebut antara lain:

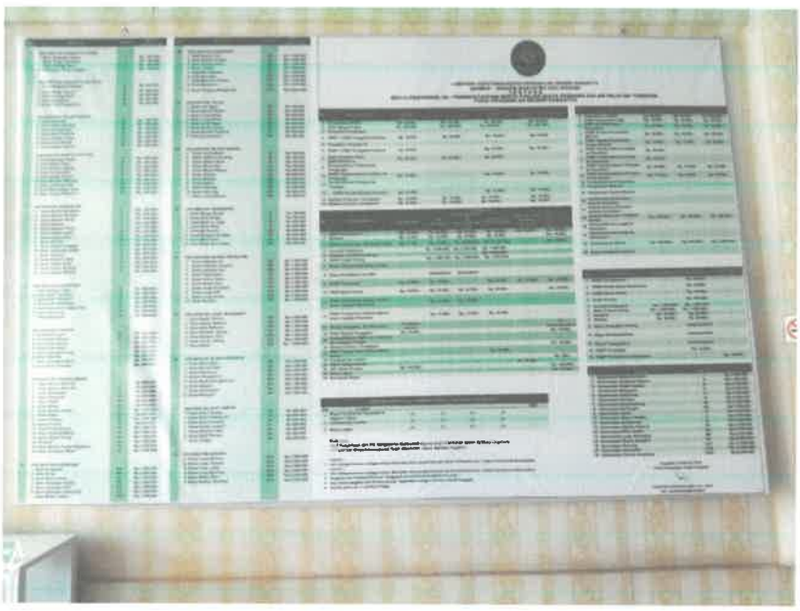
1) Terhadap ruang lingkup **percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan** dengan skor **4,000**, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori **"Sangat Baik".** Oleh karena itu, sebagai 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.



Gambar 1.
Himbauan Menolak Pungli/Percaloan

2) 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 aparatur 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.



Gambar 2.
Papan Informasi Biaya Perkara



Gambar 3.
Kotak Pengaduan

3) Terhadap ruang lingkup **penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan** dengan skor **4,000**, serta pada titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, hasil analisis menunjukkan bahwa nilai tersebut masih berada pada interval skor 3,5324–4,000 dengan kategori **"Sangat Baik"**. Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut, perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan pengawasan internal, konsistensi penerapan standar pelayanan, serta sosialisasi kepada seluruh aparatur dan pengguna layanan mengenai larangan penerimaan imbalan dalam bentuk apa pun di luar ketentuan yang berlaku, guna memastikan integritas dan kualitas pelayanan tetap terjaga.



Gambar 4.
Briefing Rutin Petugas PTSP

BAB IV
KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data responden, disimpulkan bahwa Indeks ZI Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** dengan presentase nilai **Survei Persepsi Anti Korupsi sebesar 4,00/100,00%.** Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1) Tidak ada diskriminasi pada pelayanan yang disampaikan pada unit layanan ini berada pada kategori **"SANGAT BAIK".**
2) Tidak ada pelayanan diluar prosedur/ketentuan yang terindikasi kecurangan pada unit layanan ini berada pada kategori **"SANGAT BAIK".**
3) Tidak ada penerimaan imbalan berupa uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada pengadilan berada pada kategori **"SANGAT BAIK".**
4) Tidak ada pungutan liar seperti permintaan pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi pada unit layanan ini berada pada kategori **"SANGAT BAIK".**
5) Tidak ada praktek percaloan/perantara yang tidak resmi yang diterapkan pada unit layanan ini berada pada kategori **"SANGAT BAIK".**

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Sangatta

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

Sangatta, 5 Oktober 2026
Ketua Tim Survei

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

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

PENGADILAN NEGERI SANGATTA
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

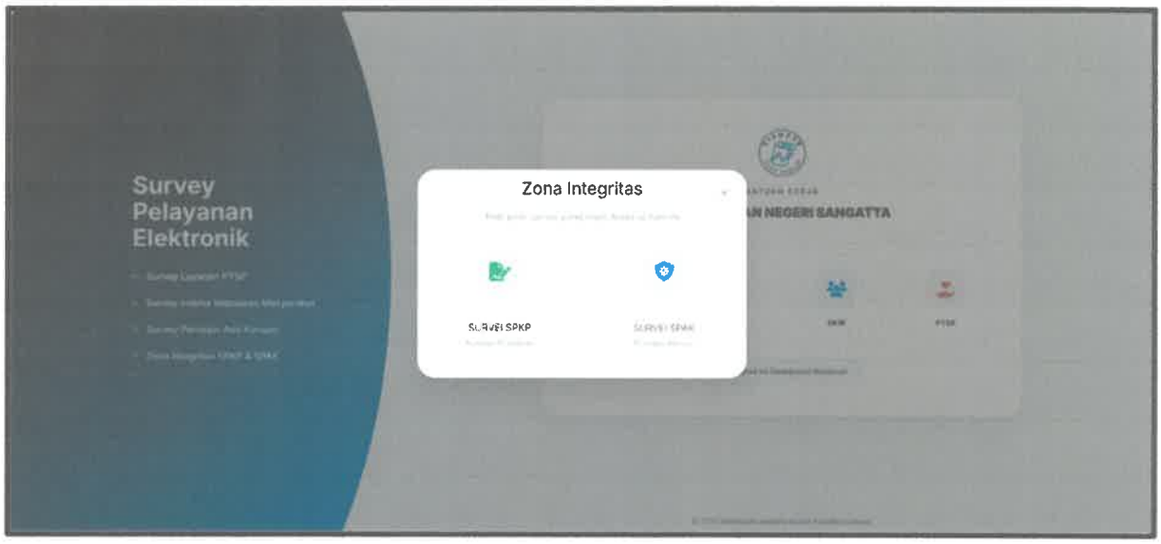
DAFTAR ISI ii
BAB I KUESIONER SURVEI 1
BAB II METODOLOGI SURVEI 6
A. KRITERIA RESPONDEN 6
B. METODE PENCACAHAN 9
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS 10
D. ANALISIS HASIL SURVEI 11
BAB III TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN SURVEI ZONA INTEGRITAS 12
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) 12
A. GAMBARAN UMUM HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN 12
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN 12
BAB IV KESIMPULAN 16
A. KESIMPULAN 16

BAB I
KUESIONER SURVEI

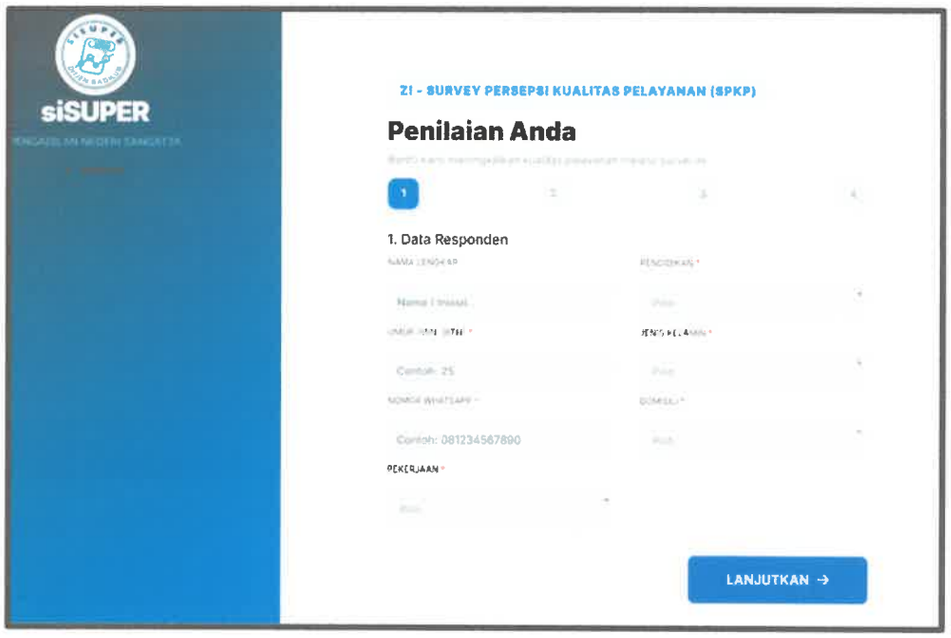
Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bersih dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Pengadilan Negeri Sangatta senantiasa berkomitmen secara berkelanjutan melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan sebagai langkah nyata 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 apparat penegak hukum dalam meberikan layanan kepada masyarakat pengguna layanan pengadilan. Berikut ini tujuan dari dilaksanakannya survei terhadap persepsi kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta.

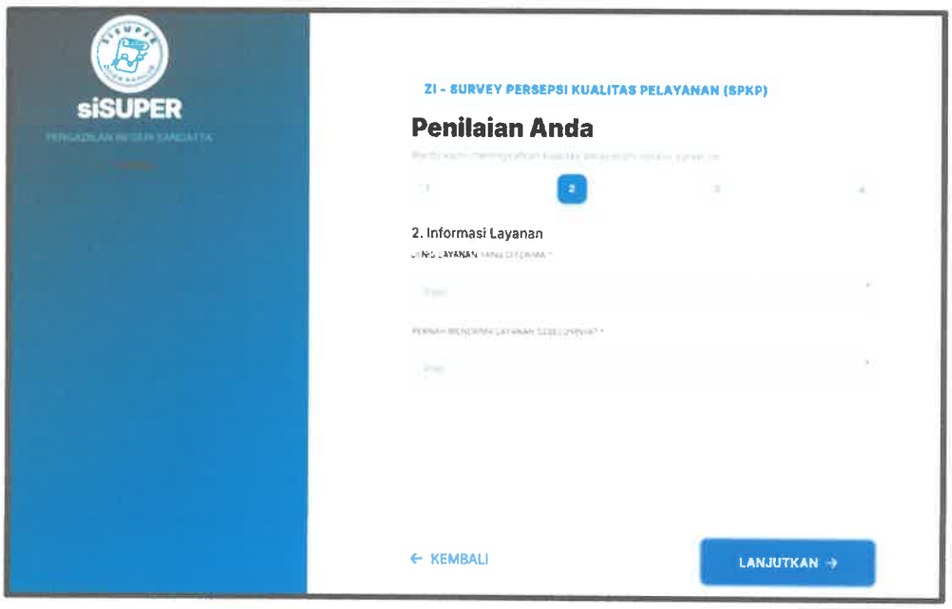
1) Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sangatta secara objektif dan terukur.
2) Untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap integritas aparatur pengadilan serta efektivitas upaya pencegahan praktik korupsi, kolusi, 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)





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 eletronik
- 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 pengadilan 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 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 ZI untuk **Survei Persepsi Kualitas Pelayan (SPKP)** 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	0,00%
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 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.

D. 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 pertayaan, 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 - 2,5996	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

BAB III
TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN SURVEI ZONA INTEGRITAS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

A. GAMBARAN UMUM HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Kuesioner yang telah terkumpul dan terisi dengan lengkap untuk Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah sejumlah 32 (tiga dua) kuesioner. Berdasarkan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta, diketahui bahwa kualitas mutu pelayanan pada Pengadilan Negeri Sangatta memiliki persentase nilai **4,00/99,90%** dan berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval 88,31 s/d 100,00). Adapun penjabaran dari masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1) Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
2) Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
3) Prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
4) Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
5) Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
6) Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
7) Petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
8) Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/akses berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

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 III 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:

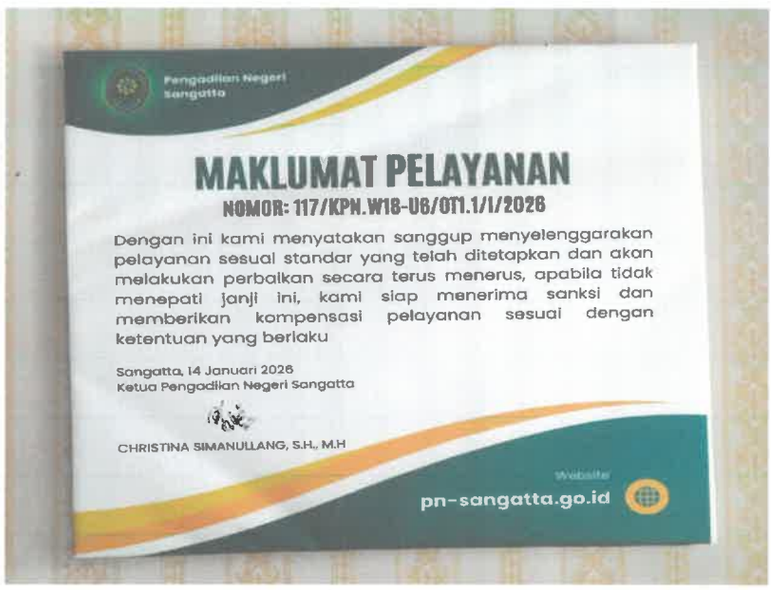
1) Terhadap ruang lingkup **informasi pelayanan**, dengan skor 3,969, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori "Sangat Baik". Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut yaitu dibuat alur pelayanan 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.



Gambar 1.
Mekanisme Penyelesaian Perkara di Pengadilan Negeri Sangatta



Gambar 2.
Jam Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta



Gambar 3.
Maklumat Pelayanan yang Sesuai dengan Standar Pelayanan yang Telah Ditetapkan

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.



Gambar 4.
Briefing Rutin Petugas PTSP

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.



Gambar 5.
Kotak Pengaduan

BAB IV
KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data responden, disimpulkan bahwa Indeks ZI Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** dengan presentase nilai **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar 4,00/99,90%.** Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1) Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
2) Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
3) Prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
4) Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
5) Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
6) Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
7) Petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
8) Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Sangatta

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

Sangatta, 5 Oktober 2026
Ketua Tim Survei

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