



## **PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. LATAR BELAKANG**

Pengadilan Negeri merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri berfungsi untuk memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata bagi masyarakat pencari keadilan. Pengadilan Negeri sebagai lembaga di bawah Mahkamah Agung. Mahkamah Agung sebagai lembaga yudikatif memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-undangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Pontianak melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik** sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Penjaminan Mutu.

**B. TUJUAN dan SASARAN**

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

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pontianak.

**C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN**

Pengukuran / Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Pontianak ini dilaksanakan pada bulan April 2019;

**D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN**



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

Tahapan pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Pontianak adalah :

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa angket / questioner.
3. Tim survei memperbanyak questioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
6. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. METODOLOGI SURVEI**

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistic deskriptif dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

#### **B. SUMBER DATA**

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data Primer yaitu mengelola data yang hanya dapat di peroleh dari sumber asli atau pertama. Data primer harus secara langsung di ambil dari narasumber yang tepat dan yang di jadikan responden dalam suatu penelitian.

#### **C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil menggunakan dua macam alat pengumpul data yaitu Instrument Primer dan Instrumen Sekunder. Instrument Primer berupa Pertanyaan / Essai dengan jawaban terbuka sedangkan Instrumen Sekunder berupa Kuesioner / Angket dengan jawaban tertutup.

Sebagai Populasi pada penelitian ini berjumlah total keseluruhan sebanyak 150 orang responden, yang terdiri dari:

1. Kepolisian
2. Kejaksaan Negeri Pontianak
3. Petugas RUTAN Kelas II B Pontianak
4. Pengacara / Advokat
5. Masyarakat pengguna pengadilan



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

Dan Penentuan sample sebanyak 10 % dari total keseluruhan populasi yg di ambil secara *simple random sampling (sampel acak sederhana)*

**D. TEKNIK ANALISA DATA**

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari Kuesioner / Angket diolah dan dianalisa dengan analisis statistic descriptif yang menggunakan Aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan 4 (empat) pilihan jawaban. Adapun pemberian skor nya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan skor 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1

Kategori Mutu Pelayanan

No	Klasifikasi	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1 - 4
1	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

**E. VARIABEL PENGUKURAN IKM**

Variabel pada pengukuran ini 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. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

www.pn-pontianak.go.id

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

**BAB III**  
**PROFIL RESPONDEN**

a. Umur Responden

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	14 Tahun s/d 25 Tahun	28	18,7
2	26 Tahun s/d 37 Tahun	77	51,3
3	38 Tahun s/d 49 Tahun	32	21,3
4	50 Tahun s/d 75 Tahun	13	8,7
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berumur 26 tahun sampai dengan 37 tahun dengan jumlah 77 orang dari total 150 responden (51,3 %).

b. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki - Laki	110	73,3
2	Perempuan	40	26,7
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 110 orang dari total 150 orang (73,3 %);

c. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	0	0
2	SMP/ SLTP	1	0,7
3	SLTA	54	36
4	Diploma	11	7,3
5	Sarjana	72	48
6	Pasca Sarjana	12	8
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sarjana yang berjumlah 72 orang dari total responden 150 orang (48 %).

d. Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	30	20
2	TNI / POLRI	33	22
3	Pegawai Swasta	36	24
4	Wirausaha	16	10,7
5	Pelajar / Mahasiswa	4	2,6

6	Lainnya	31	20,7
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pegawai Swasta yang berjumlah 36 orang dari total responden 150 orang (24 %).

e. Jenis Pelayanan

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Pelayanan

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Pidana	40	26,7
2	Perdata	35	23,3
3	Hukum	15	10
4	Umum	15	10
5	Tipikor	15	10
6	Perikanan	15	10
7	Hubungan Industrial	15	10
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Jenis Pelayanan adalah bagian Pidana yang berjumlah 40 orang dari total responden 150 orang (26,7 %).



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

www.pn-pontianak.go.id

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pontianak dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pontianak sebesar **81,37** yang berada pada kategori **SANGAT BAIK** (pada interval 81,26 – 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Pontianak yang hendak kita capai sebesar **80 %** ternyata hasil tersebut melampaui sasaran yang hendak dicapai.

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan:

**A. Persyaratan**

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Tabel 1  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pontianak  
Ruang Lingkup: Persyaratan

		Persyaratan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Sulit	3	2,0	2,0	2,0
	Cukup Mudah	17	11,3	11,3	13,2
	Mudah	67	44,4	44,4	57,6
	Sangat Mudah	64	42,4	42,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

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



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

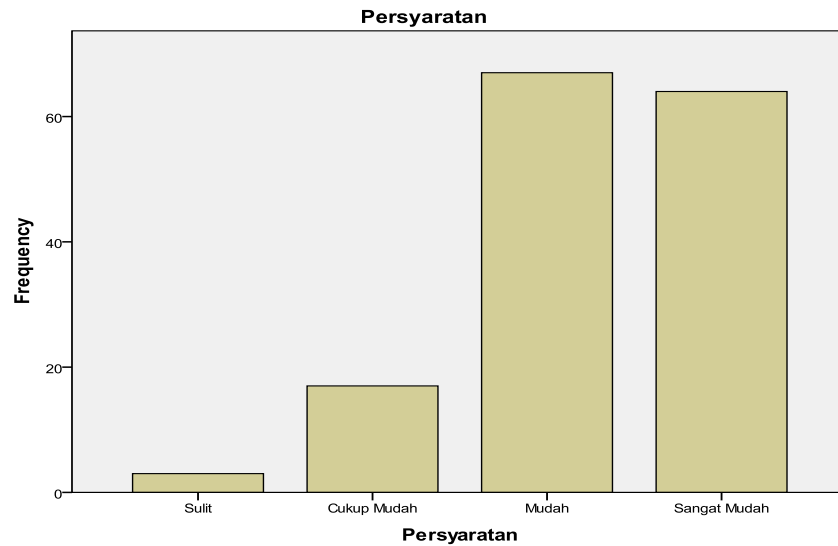
www.pn-pontianak.go.id

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

Gambar 1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pontianak  
Ruang Lingkup: Persyaratan



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **MUDAH** (44,4 %);

**B. Prosedur**

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Tabel 2

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pontianak  
Ruang Lingkup: Prosedur

		Prosedur			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak Baik	2	1,3	1,3	1,3
	Cukup Baik	14	9,3	9,3	10,6
	Baik	80	53,0	53,0	63,6
	Sangat Baik	55	36,4	36,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

www.pn-pontianak.go.id

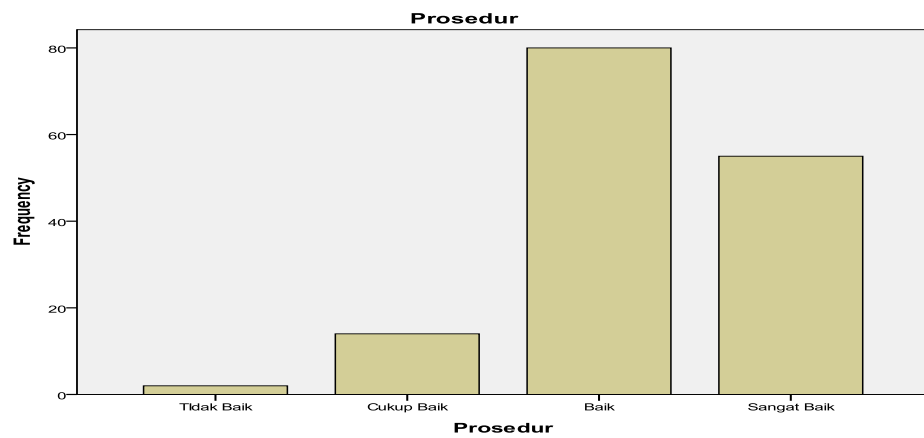
Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

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

Gambar 2

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pontianak  
Ruang Lingkup: Prosedur**



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **BAIK** (53%);

**C. Waktu pelayanan**

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

Tabel 3

**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pontianak  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan**

		Waktu Pelayanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lambat/Lama	8	5,3	5,3	5,3
	Cukup Cepat	29	19,2	19,2	24,5
	Cepat	71	47,0	47,0	71,5
	Sangat Cepat	43	28,5	28,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

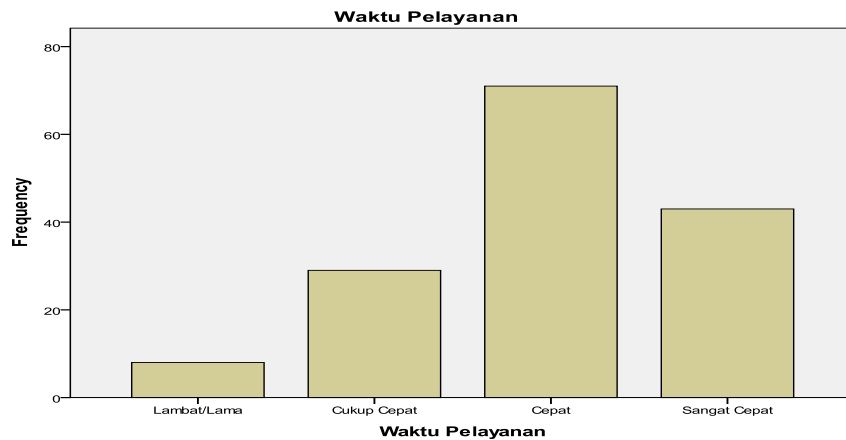
www.pn-pontianak.go.id

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

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

**Gambar 3**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pontianak  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **CEPAT** (47 %);

**D. Biaya/Tarif**

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Tabel 4**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pontianak  
Ruang Lingkup: Biaya / Tarif

		Biaya/Tarif			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Cukup Murah	7	4,6	4,6	4,6
	Murah	53	35,1	35,1	39,7
	Sangat Murah	91	60,3	60,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

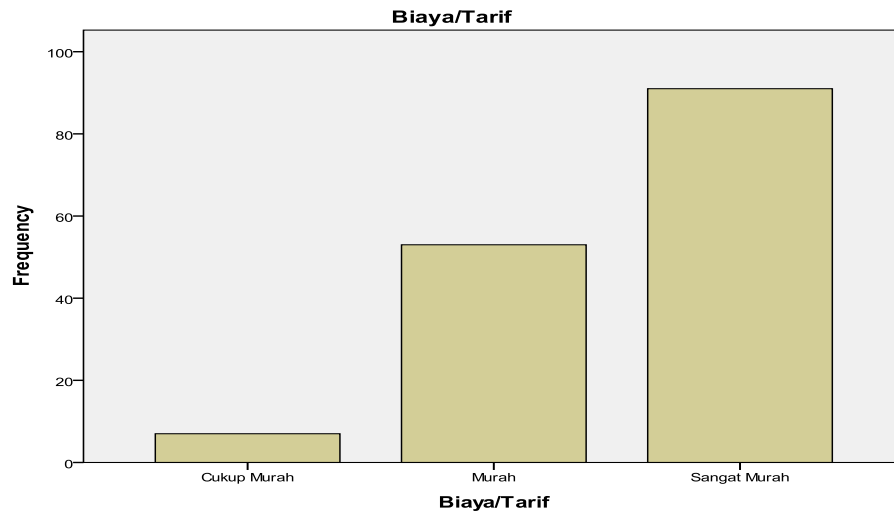
www.pn-pontianak.go.id

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

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

Gambar 4  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pontianak  
Ruang Lingkup: Biaya / Tarif



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **SANGAT MURAH** (60,3 %);

**E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Hasil analisis pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Tabel 5  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pontianak  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Produk Spesifikasi Jenis Layanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	17	11,3	11,3	11,3
	Memuaskan	83	55,0	55,0	66,2
	Sangat Memuaskan	51	33,8	33,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

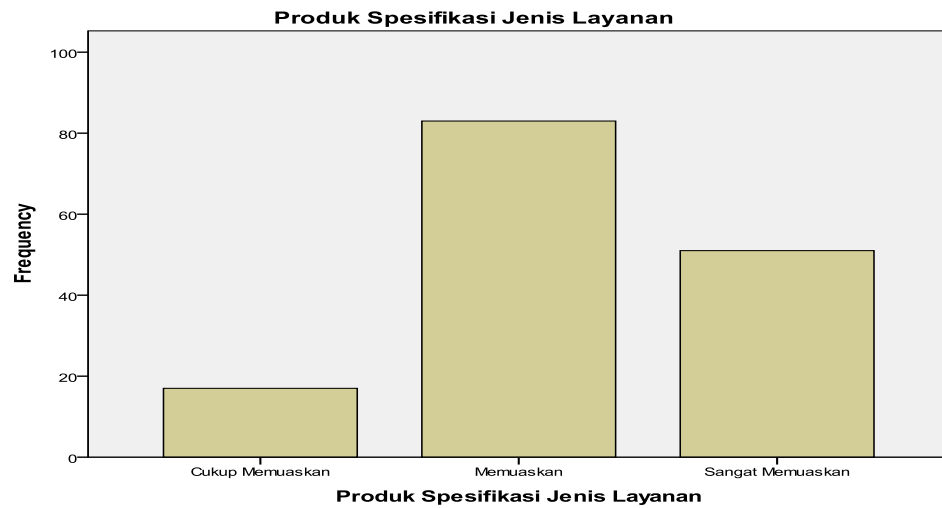
www.pn-pontianak.go.id

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

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

Gambar 5  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pontianak  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **MEMUASKAN** (55 %);

**F. Kompetensi Pelaksana**

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Tabel 6  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pontianak  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

		Kompetensi Pelaksana			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mampu	1	,7	,7	,7
	Kurang Mampu	4	2,6	2,6	3,3
	Mampu	103	68,2	68,2	71,5
	Sangat Mampu	43	28,5	28,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

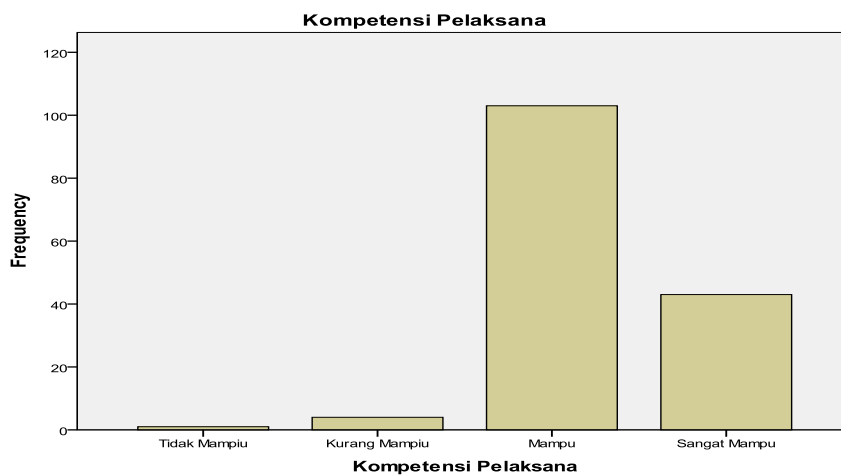
www.pn-pontianak.go.id

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

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

Gambar 6  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pontianak  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **MAMPU** (68,2 %);

**G. Perilaku Pelaksana**

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pontianak  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

		Perilaku Pelaksana			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Cukup Baik	12	7,9	7,9	7,9
	Baik	57	37,7	37,7	45,7
	Sangat Baik	82	54,3	54,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

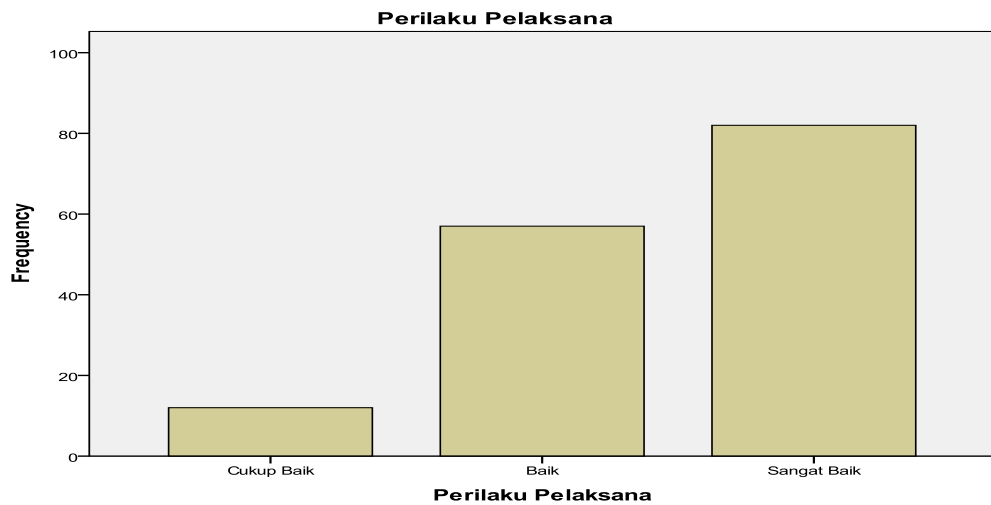
www.pn-pontianak.go.id

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

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

Gambar 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pontianak  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **BAIK** (54,3 %);

**H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

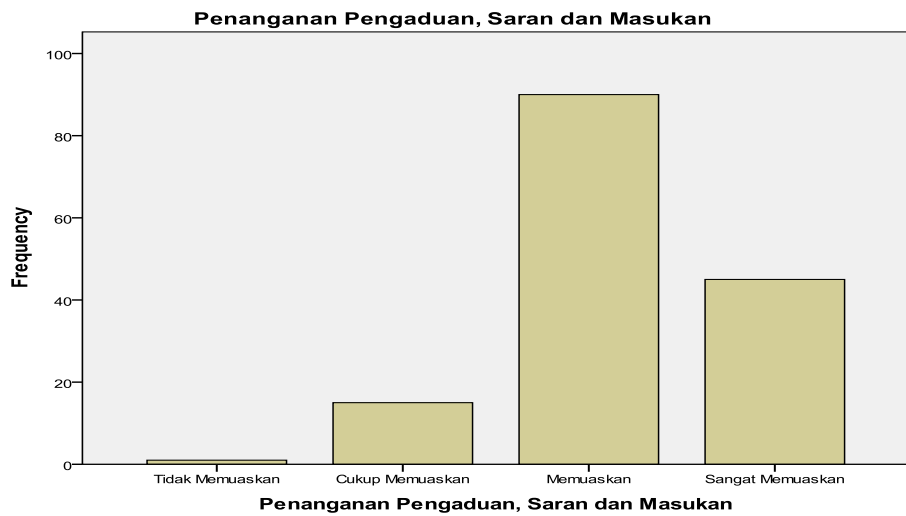
Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pontianak  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Memuaskan	1	,7	,7	,7
Cukup Memuaskan	15	9,9	9,9	10,6
Memuaskan	90	59,6	59,6	70,2
Sangat Memuaskan	45	29,8	29,8	100,0
Total	151	100,0	100,0	

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

**Gambar 8**  
 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pontianak Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Pontianak **MEMUASKAN** (59,6 %).

**I. Sarana dan Prasarana**

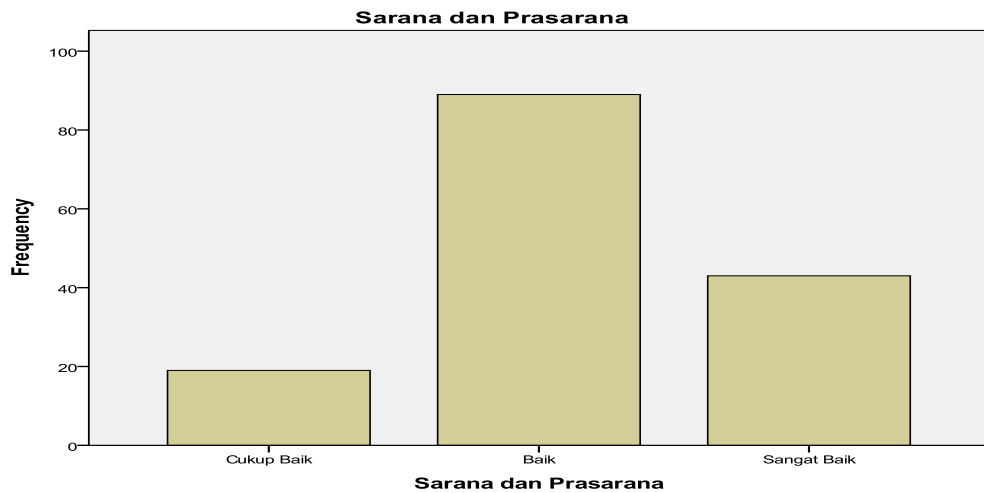
Hasil analisis pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Tabel 9**  
 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pontianak Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

		<b>Sarana dan Prasarana</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	19	12,6	12,6	12,6
	Baik	89	58,9	58,9	71,5
	Sangat Baik	43	28,5	28,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

Gambar 9  
 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pontianak  
 Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Pontianak **BAIK** (58,9 %).



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

Adapun hasil angket terbuka disajikan sebagai berikut:

1. Responden nomor 14 menyatakan Agak lama prosesnya mengajukan pendaftaran;
2. Responden nomor 65 menyatakan Mohon agar petugas pelayanan untuk salam berdiri saat di perlukan;
3. Responden nomor 94 menyatakan Perlunya peningkatan sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan perlunya peningkatan SDM pegawai di PN Pontianak;
4. Responden nomor 99 menyatakan Agar ditingkatkan jumlah Fasum (seperti toilet dll);
5. Responden nomor 103 menyatakan Penertiban lahan parkir kurang efisien;
6. Responden nomor 112 menyatakan Petugas jarang ada dan menunggu kehadiran petugas yang sangat lama serta Hakim yang membingungkan;
7. Responden nomor 117 menyatakan Parkir perlu diatensi apakah wajib bayar biaya parkir, Ruang PTSP sangat baik dan standar, ruangan-ruangan lain terutama ruang sidang agar distandarkan sebagaimana ruangan PTSP;
8. Responden nomor 120 menyatakan Penugasan 1 Staff PHI yang standby di unit Pelayanan Terpadu 1 Pintu;
9. Responden nomor 125 menyatakan Agar dibuatkan Microphone pemanggil para pihak yang berperkara di Pengadilan;
10. Responden nomor 132 menyatakan Fasilitas untuk kaum disabilitas agar disiapkan;
11. Responden nomor 133 menyatakan Untuk sekarang ini semua sudah cukup baik, hanya yang perlu sedikit tambahan tentang perbaikan waktu jadwal



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

- persidangan karena sering tidka tepat waktu dengan alasan melihat waktu dan kondisi;
12. Responden nomor 134 menyatakan Mohon Ketua Pengadilan/Hakim yang menangani perkara harus adil dan bijaksana jangan dipengaruhi oleh pihak manapun. Harus sesuai hukum, karena Negara bisa rusak apabila hukum tidak ditegakkan;
13. Responden nomor 146 menyatakan Jadwal sidang lebih diperjelas untuk mengetahui kepastian jam pelaksanaan sidang;
14. Responden nomor 148 menyatakan Pelayanan kepada masyarakat terlalu lambat dan sering antri di ruang tunggu, agar semua diperbaikii lagi;
15. Responden nomor 150 menyatakan Pelayanan ditingkatkan dengan mengedepankan profesionalisme;



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Pontianak sebesar **81,37** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **MUDAH** (44,4 %);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak Mayoritas responden menyatakan **BAIK** (53 %);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **CEPAT** (47 %);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT MURAH** (60,3 %);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (55 %);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **MAMPU** (68,2 %);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (54,3 %);
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (59,6 %);
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **BAIK** (58,9 %)



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

**B. Rekomendasi**

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
4. Agar ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih dipermudah karena saat ini masih dirasa cukup murah belum sangat murah.
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.
7. Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan Pengadilan.
8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjut nya lebih ditingkatkan lagi walaupun saat ini telah dirasakan sangat baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.



**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A**

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

[www.pn-pontianak.go.id](http://www.pn-pontianak.go.id)

Email : [pengadilannegeriptk@gmail.com](mailto:pengadilannegeriptk@gmail.com)

SIPP Address : [sipp.pn-pontianak.go.id](http://sipp.pn-pontianak.go.id)

**DAFTAR PUSTAKA**

Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977

Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977

Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*)