



**LAPORAN
SURVEI INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI PONTIANAK**



Alamat : Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

Telp : (0561) 734100 Fax : (0561) 763214, 763196

www.pn-pontianak.go.id sipp.pn-pontianak.go.id

pengadilannegeriptk@gmail.com

Tahun 2020



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

SIPP Address : 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

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : 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 Juni 2020;



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

SIPP Address : sipp.pn-pontianak.go.id

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

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

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : 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

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : 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

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : 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

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : 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

SIPP Address : 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	40	26.7
2	26 Tahun s/d 37 Tahun	59	39.3
3	38 Tahun s/d 49 Tahun	40	26.7
4	50 Tahun s/d 75 Tahun	11	7.3
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berumur 26 tahun sampai dengan 37 tahun dengan jumlah 59 orang dari total 150 reponden (39.3 %).

b. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki - Laki	94	62.7
2	Perempuan	56	37.3
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 94 orang dari total 150 orang (62.7 %);

**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.comSIPP Address : sipp.pn-pontianak.go.id

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	31	20.7
4	Diploma	5	3.3
5	Sarjana	90	60
6	Pasca Sarjana	23	15.3
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sarjana yang berjumlah 90 orang dari total responden 150 orang (60%).

d. Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	45	30
2	TNI / POLRI	29	19.3
3	Pegawai Swasta	13	8.7
4	Petani	0	0
5	Wiraswasta	7	4.6
6	Pedagang	3	2

**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.comSIPP Address : sipp.pn-pontianak.go.id

Pelajar / Mahasiswa	16	10.7
Lainnya	37	24.7
Jumlah	150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 45 orang dari total responden 150 orang (30%).

e. Jenis Pelayanan

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Jenis Pelayanan

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Pidana	56	37.3
2	Perdata	24	16
3	Hukum	23	15.3
5	Tipikor	23	15.3
6	Perikanan	10	6.7
7	Hubungan Industrial	14	9.4
	Jumlah	150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Jenis Pelayanan adalah bagian Pidana yang berjumlah 56 orang dari total responden 150 orang (37.3 %).



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

SIPP Address : 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 **87,430** 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			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mudah	10	6,7	6,7	6,7
	Mudah	46	30,7	30,7	37,3
	Sangat Mudah	94	62,7	62,7	100,0
	Total	150	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

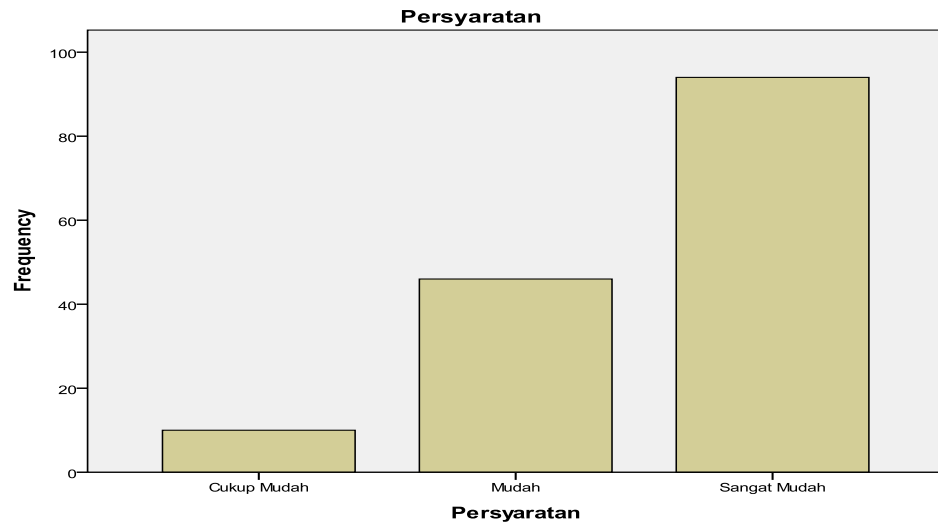
www.pn-pontianak.go.id

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : 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 **SANGAT MUDAH** (62.7 %);

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			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	6	4,0	4,0	4,0
	Baik	52	34,7	34,7	38,7
	Sangat Baik	92	61,3	61,3	100,0
	Total	150	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

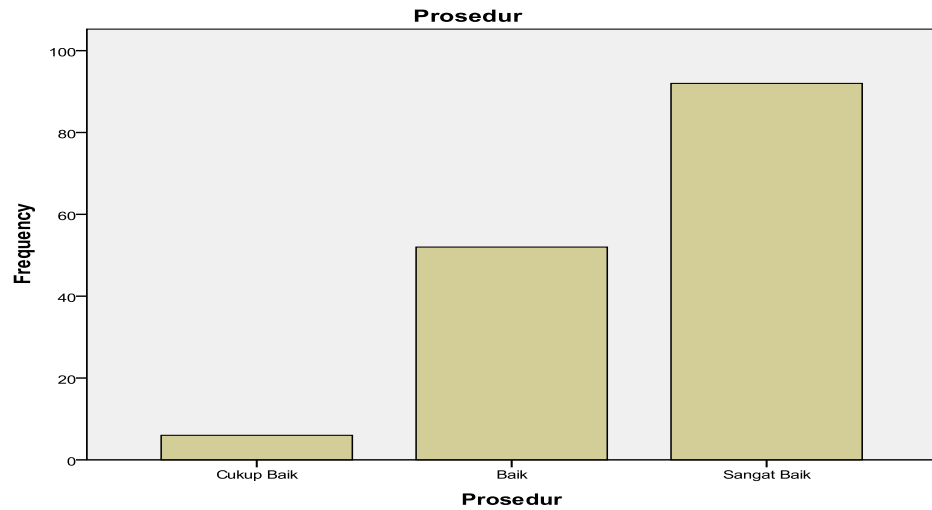
Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : sipp.pn-pontianak.go.id

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 **SANGAT BAIK** (61.3%);

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	2	1,3	1,3	1,3
	Cukup Cepat	21	14,0	14,0	15,3
	Cepat	52	34,7	34,7	50,0
	Sangat Cepat	75	50,0	50,0	100,0
	Total	150	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

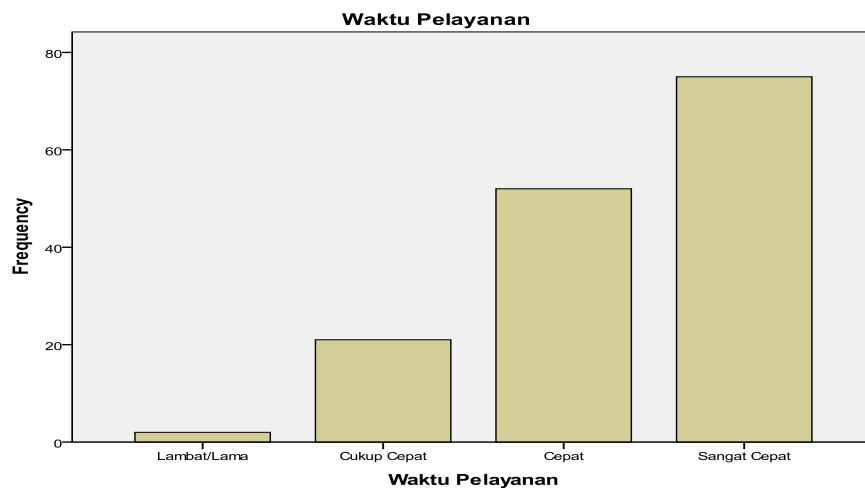
☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

www.pn-pontianak.go.id

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : sipp.pn-pontianak.go.id

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** (50 %);

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

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Murah	5	3,3	3,3	3,3
Murah	38	25,3	25,3	28,7
Sangat Murah	107	71,3	71,3	100,0
Total	150	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

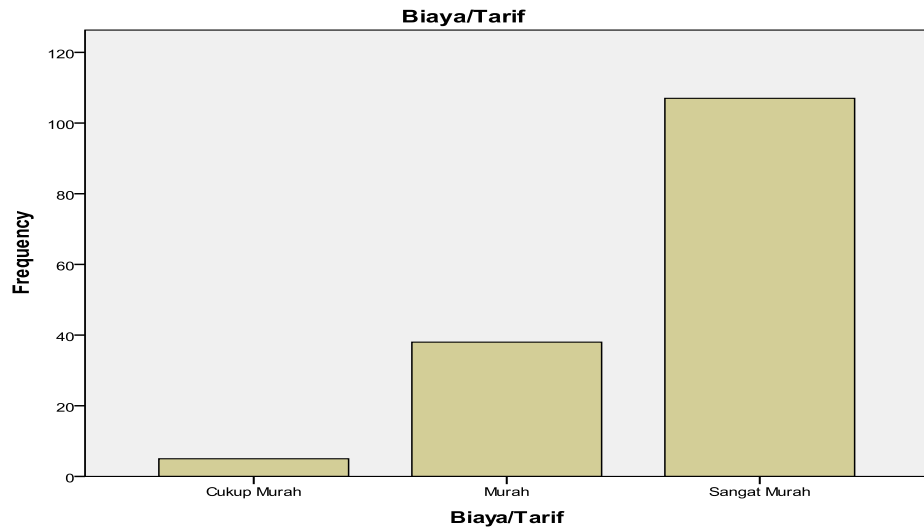
☎ (0561)734100 📠 (0561) 763214 / 763196

www.pn-pontianak.go.id

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : sipp.pn-pontianak.go.id

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** (71,3 %);

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	Tidak Memuaskan	1	,7	,7	,7
	Cukup Memuaskan	11	7,3	7,3	8,0
	Memuaskan	62	41,3	41,3	49,3
	Sangat Memuaskan	76	50,7	50,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

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

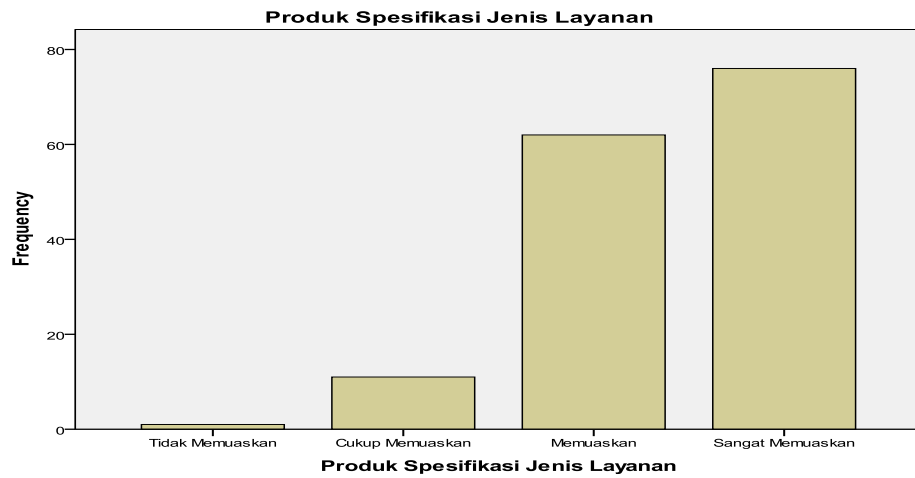
www.pn-pontianak.go.id

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : 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** (50.7 %);

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 Mampiu	1	,7	,7	,7
	Kurang Mampiu	3	2,0	2,0	2,7
	Mampu	61	40,7	40,7	43,3
	Sangat Mampu	85	56,7	56,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

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

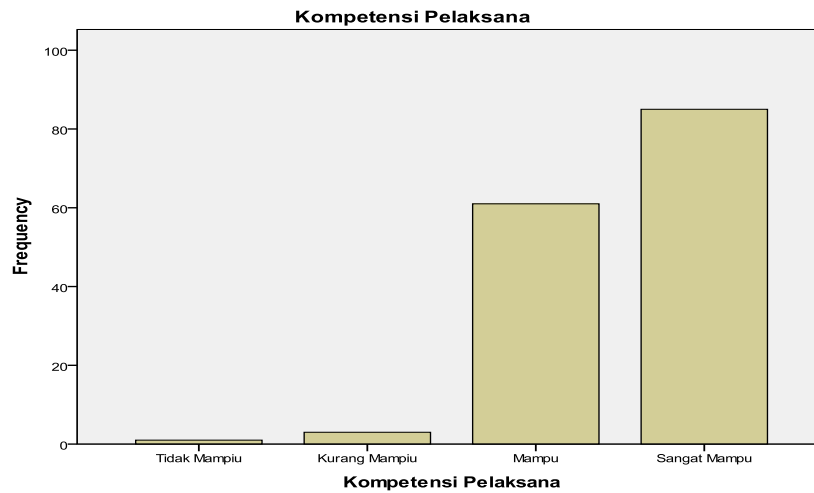
www.pn-pontianak.go.id

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : 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** (56.7 %);

G. Perilaku Pelaksana

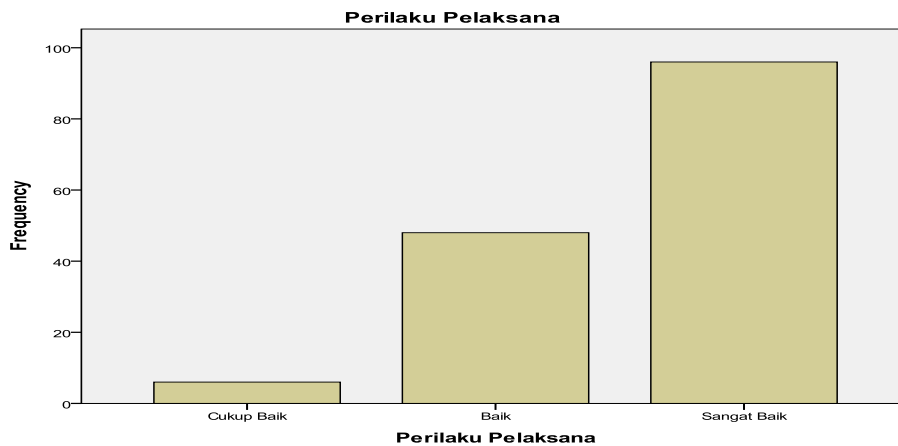
Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

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

		Perilaku Pelaksana			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	11	7,3	7,3	7,3
	Baik	36	24,0	24,0	31,3
	Sangat Baik	103	68,7	68,7	100,0
Total		150	100,0	100,0	

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 **SANGAT BAIK** (68.7 %);

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	14	9,3	9,3	10,0
	Memuaskan	51	34,0	34,0	44,0
	Sangat Memuaskan	84	56,0	56,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

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

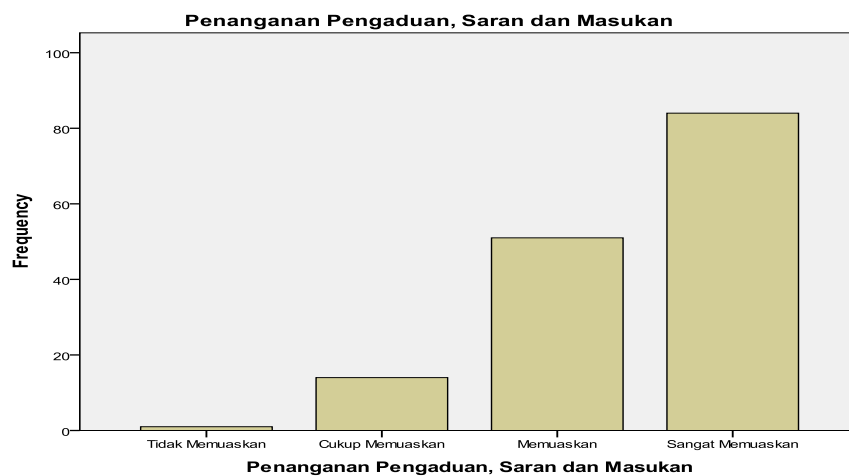
www.pn-pontianak.go.id

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : sipp.pn-pontianak.go.id

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 **SANGAT MEMUASKAN** (56 %).

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

		Sarana dan Prasarana			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	,7	,7	,7
	Cukup Baik	22	14.7	14.7	15.4
	Baik	56	37.3	37.3	52.7
	Sangat Baik	71	47.3	47.3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

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

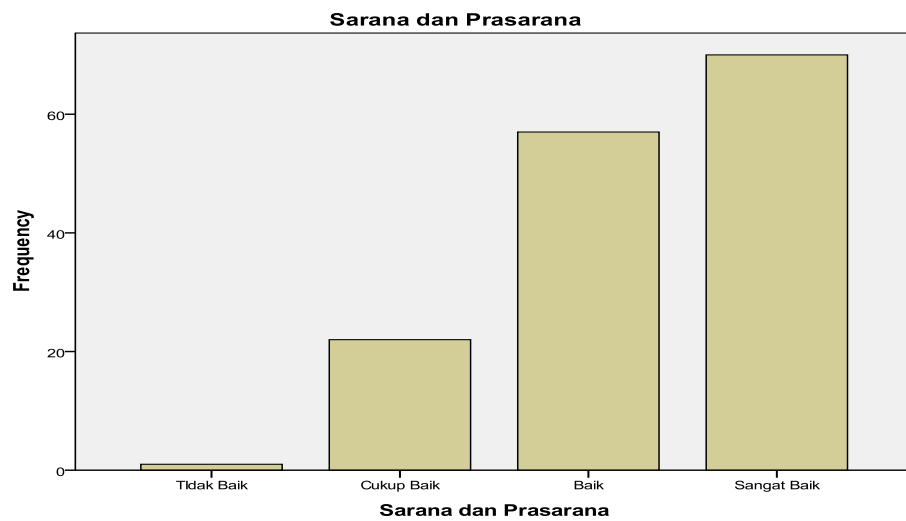
www.pn-pontianak.go.id

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : sipp.pn-pontianak.go.id

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 **SANGAT BAIK** (47,3 %).



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

SIPP Address : sipp.pn-pontianak.go.id

Adapun hasil angket terbuka disajikan sebagai berikut:

1. Responden Nomor 1 menyatakan agar ruang tunggu dan PTSP diperbesar sehingga tidak terkesan sempit dan penuh.
2. Responden Nomor 4 menyatakan Toilet untuk wanita pria agar dibedakan dan ada petugas OB khusus yg standby melakukan pembersihan.
3. Responden Nomor 5 menyatakan Agar lebih ramah lg agar dpt pelayanan lebih prima.
4. Responden Nomor 9 menyatakan Dengan IT canggih sekarang ini maka segala pelayanan seyogianya membutuhkan waktu yang cepat, tepat dan efektif
5. Responden Nomor 10 menyatakan Agar Pengadilan Hubungan Industrial Menerapkan Sistem Pendaftaran Online
6. Responden Nomor 12 menyatakan Semakin ditingkatkan SDM-nya sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu pada saat akan bersidang.
7. Responden Nomor 15 menyatakan Mohon diberikan tempat bantuan hukum untuk masyarakat kurang mampu, kalau bisa disediakan Posbakum 2-3 tempat. Kerena jumlah penasehat hukum atau pengacara sangat banyak di Pontianak. Terima kasih
8. Responden Nomor 22 menyatakan Lebih meningkatkan ketersediaan prasarana agar pengunjung merasa betah berada di Pengadilan Negeri Pontianak pada saat ada keperluan (menambah jumlah kursi, kipas, dan ruangan lainnya)
9. Responden Nomor 27 menyatakan Terkait fasilitas umum agar kamar mandi umum ditambah dan tangga menuju ruang sidang lantai 2 diperbaiki.. Terkait pelayanan sudah sangat baik agar dipertahankan



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

SIPP Address : sipp.pn-pontianak.go.id

10. Responden Nomor 30 menyatakan Parkir kendaraan tamu khususnya mobil perlu mendapat perhatian, karena kebanyakan tamu yang datang sangat sulit untuk mencari tempat parkir karena sebagian besar halaman parkir sudah dipenuhi kendaraan pegawai PN.
11. Responden Nomor 31 menyatakan Perlunya peningkatan ramah tamah pegawai dan disiplin kerja, contoh jangan hanya datang awal untuk mengisi daftar kehadiran namun setelah itu orangnya hilang tak tahu kemana, sehingga lama menunggu, dan disarankan juga untuk kegiatan rapat² jangan hari kerja yang penuh dengan jadwal persidangan, sebaiknya diganti hari Jum'at saja untuk kegiatan rapat² internal atau kegiatan lainnya agar pelayanan publik tidak terganggu.
12. Responden Nomor 35 menyatakan Sebaiknya ecourt di pengadilan tidak perlu diwajibkan baik kepada Advokat maupun kepada masyarakat. Karena tidak semua orang sudah bisa menggunakan hp android.
13. Responden Nomor 42 menyatakan meminta pihak PN untuk selalu menyediakan sabun cair di toilet, terima kasih.
14. Responden Nomor 73 menyatakan Sabtu Minggu dan hari libur lainnya supaya ada pelayanan pengaduan masyarakat
15. Responden Nomor 86 menyatakan Lebih mempercepat pelayanan terutama dalam pendaftaran surat kuasa.



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

SIPP Address : 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 **87,830** 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 **SANGAT MUDAH** (62,7%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak Mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (61,3 %);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **CEPAT** (50 %);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT MURAH** (71,13 %);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (50,7 %);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **MAMPU** (56,7 %);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (68,7 %);
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT MEMUASKAN** (56%);
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (47,3 %);



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

SIPP Address : 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

Email : pengadilannegriptk@gmail.com

SIPP Address : 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

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

SIPP Address : 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*)