



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 layanan di Pengadilan Negeri Pontianak.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Pengadilan Negeri Pontianak.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan publik di Pengadilan Negeri Pontianak.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Pontianak ini dilakukan dalam interval waktu bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Maret 2023 atau setiap tiga bulan dalam satu tahun;



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 Kerja

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

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei.
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Tim survei memberikan alamat atau link aplikasi SiSUPER.

Link: esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/099066

5. Pengisian kuesioner melalui aplikasi SiSUPER.
6. Tim survei menganalisa kuesioner dari aplikasi SiSUPER..
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 sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pontianak, antara lain: pencari keadilan, Polisi, TNI dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simplerandom sampling*.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diambil dengan instrument berupa aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER) dengan jawaban yang tersedia.

C. 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 administratif.

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan



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

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.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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).

9. Pengaduan Pengguna Pelayanan

Pengaduan pengguna pelayanan adalah pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



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. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil menggunakan aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER) dengan populasi pada penelitian ini berjumlah total keseluruhan sebanyak 296 orang responden, yang terdiri dari: pencari keadilan, Polisi, TNI dll.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pontianak digunakan analisis *statistic descriptif* yang menggunakan aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER).

Kesembilan ruang lingkup tersebut disusun dalam aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER), dengan 4 (empat) pilihan jawaban. Data persepsi diukur menggunakan skala penilaian antara 1 sampai dengan 4. Nilai 1 skor paling rendah dan nilai 4 skor paling tinggi yang menjadi mutu pelayanan 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

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur Responden

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	59	19,93
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	105	35,47
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	89	30,07
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	33	11,15
5	60 Tahun s/d 69 Tahun	10	3,38
Jumlah		296	100

Sumber Data: aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER)

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 105 orang dari total 296 responden (35,47 %).

B. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Laki - Laki	193	65,20
2	Perempuan	103	34,80
Jumlah		296	100

Sumber Data: aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER)



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

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 193 orang dari total 296 orang (65,20 %).

C. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	SD	0	0
2	SMP	1	0,4
3	SMU	122	41,2
4	Diploma	17	5,7
5	Sarjana	140	47,2
6	Pasca Sarjana	16	5,5
Jumlah		296	100

Sumber Data: aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER)

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sarjana yang berjumlah 140 orang dari total responden 296 orang (47,2 %).

D. Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	34	11,5
2	TNI	1	0,4
3	POLRI	23	7,7
4	Swasta	83	28

**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

5	Wirausaha	47	15,8
6	Tenaga Kontrak	3	1,1
7	Lainnya	105	35,5
Jumlah		296	100

Sumber Data: aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER)

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah lainnya yang berjumlah 105 orang dari total responden 296 orang (35,5%).

E. Jenis Pelayanan

Tabel 6

Responden Menurut Karakteristik Jenis Pelayanan

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Layanan Pidana	55	18,5
2	Layanan Perdata	101	34,10
3	Layanan Hukum/Informasi	49	16,5
4	Layanan Administrasi Umum	51	17,3
5	Layanan Tipikor	8	2,8
6	Layanan e-Court	25	8,5
7	Layanan PHI	7	2,3
Jumlah		296	100

Sumber Data: aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER)

Mayoritas Jenis Pelayanan adalah bagian Perdata yang berjumlah 101 orang dari total responden 296 orang (34,10%).



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

Data responden yang telah mengisi melalui aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER) sejumlah 296 responden. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui SiSUPER di Pengadilan Negeri Pontianak, diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pontianak sebesar **3,99/99,84** 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 di atas **81,26 %** ternyata hasil tersebut melampaui sasaran yang hendak dicapai.

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing-masing ruang lingkup pelayanan:

1. Persyaratan

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

Tabel 1

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak
Ruang Lingkup: Persyaratan
Persyaratan

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	2	0,6
4	Sangat Sesuai	4	294	99,4
Jumlah			296	100

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

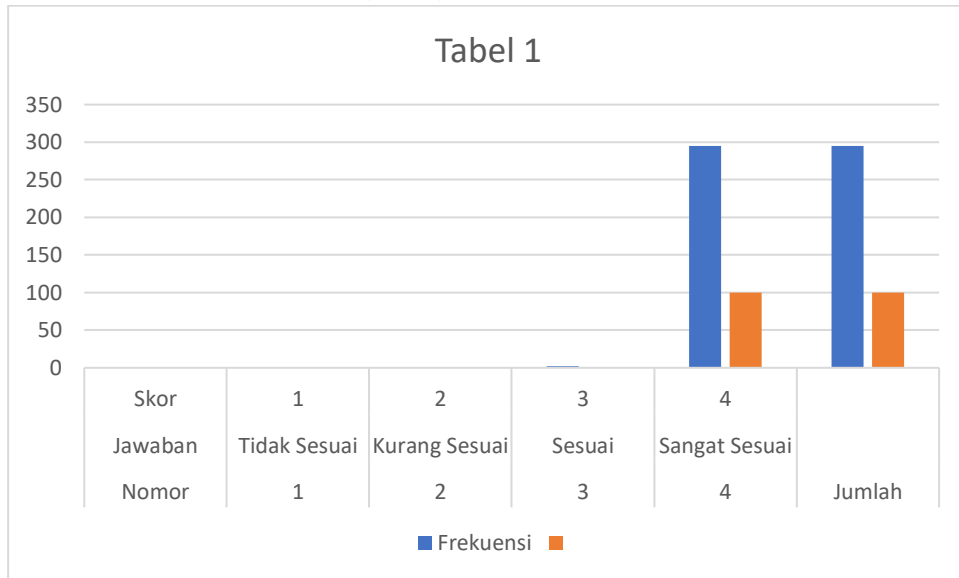
www.pn-pontianak.go.id

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

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

Gambar 1

**Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak
Ruang Lingkup: Persyaratan**



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **SANGAT SESUAI** (99,4%).

2. Prosedur

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

Tabel 2

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

Prosedur

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	2	0,6
4	Sangat Mudah	4	294	99,4
Jumlah			296	100



PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

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

www.pn-pontianak.go.id

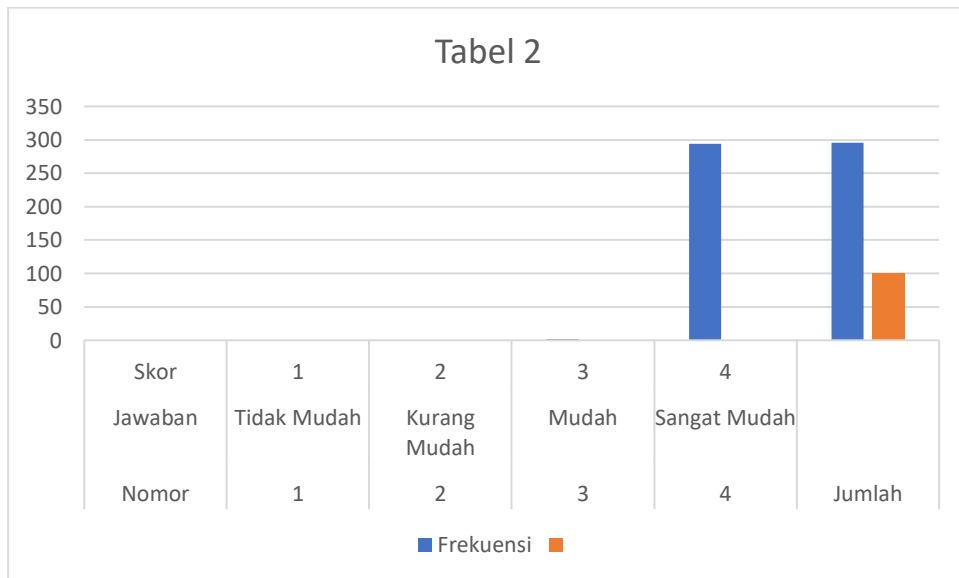
Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

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

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

Gambar 2

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



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **SANGAT MUDAH** (99,4 %).

3. Waktu Pelayanan

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

Tabel 3

**Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan
Waktu Pelayanan**

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	0	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

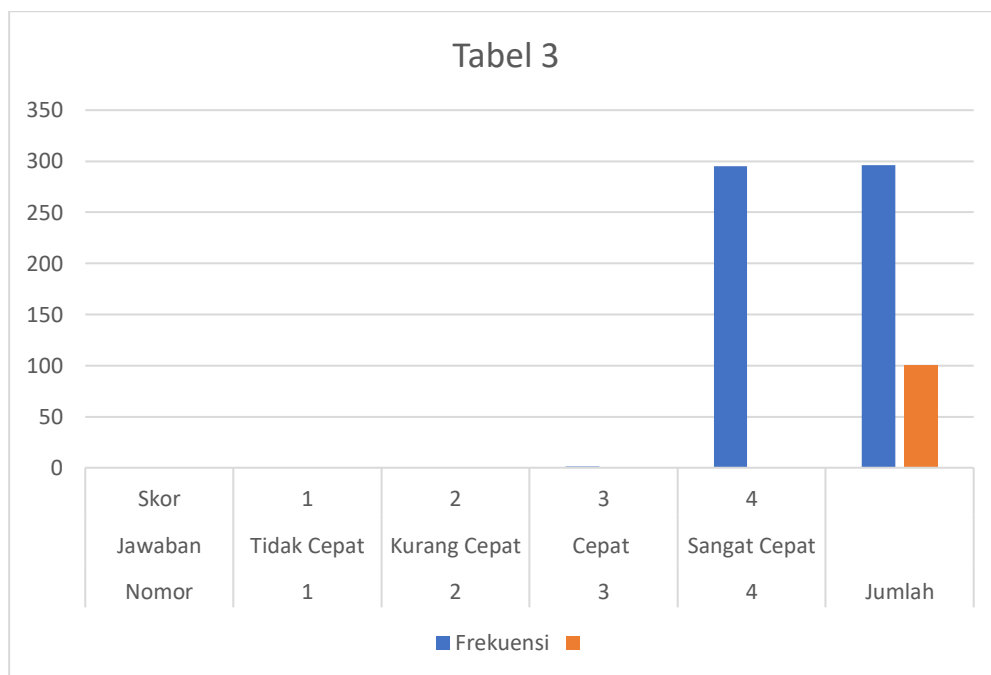
SIPP Address : sipp.pn-pontianak.go.id

3	Cepat	3	1	0,4
4	Sangat Cepat	4	295	99,6
Jumlah			296	100

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

Gambar 3

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **SANGAT CEPAT** (99,6 %).

4. **Biaya/Tarif**

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

Tabel 4

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak

Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

Biaya/Tarif

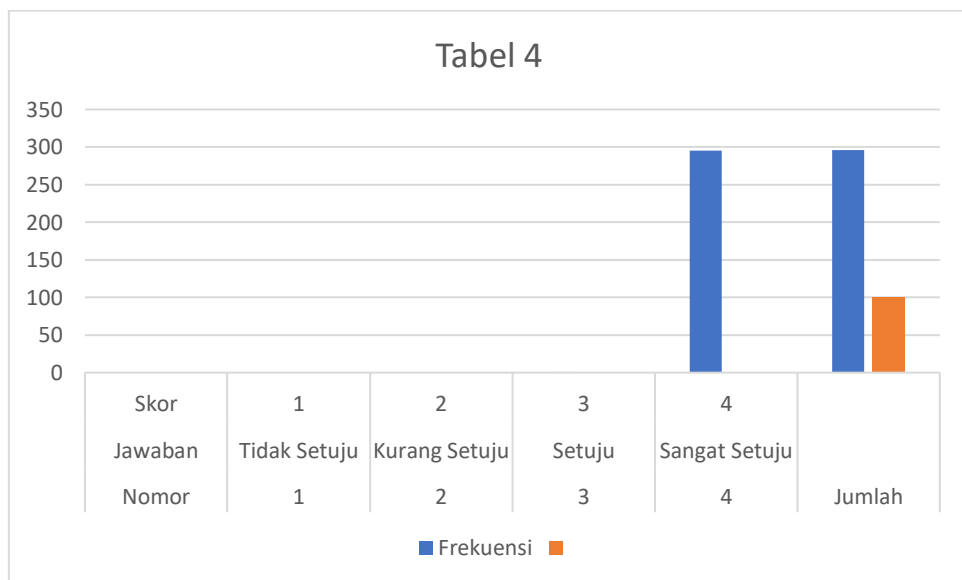
Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Setuju	1	0	0
2	Kurang Setuju	2	0	0
3	Setuju	3	1	0,4
4	Sangat Setuju	4	295	99,6
Jumlah			296	100

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

Gambar 4

Kepuasan Pengguna Layanan 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 SETUJU** (99,6 %).



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

5. 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 Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Layanan

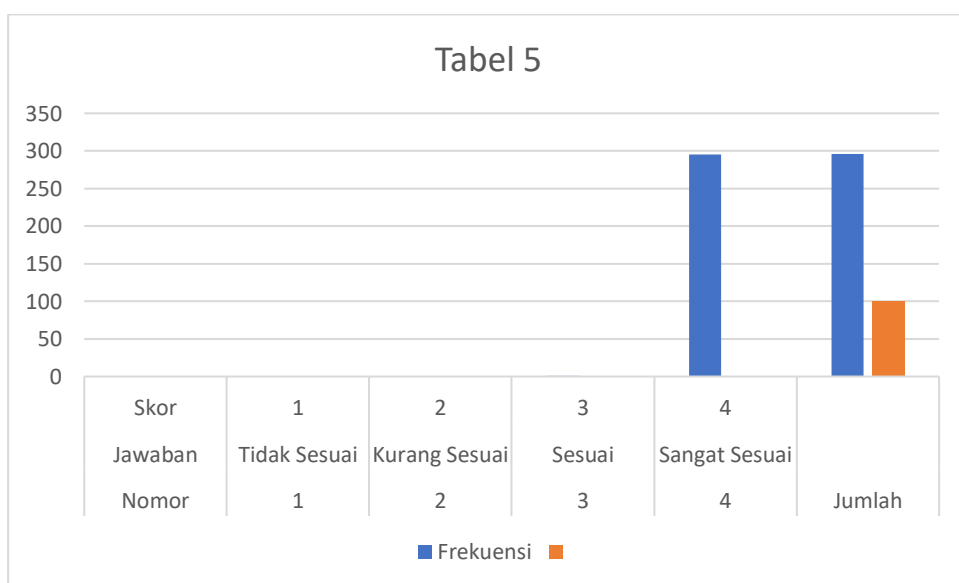
Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	1	0,4
4	Sangat Sesuai	4	295	99,6
Jumlah			296	100

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

Gambar 5

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan





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

Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **SANGAT SESUAI** (99,6 %).

6. Kompetensi Pelaksana

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

Tabel 6

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak

Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	2	0,6
4	Sangat Kompeten	4	294	99,4
Jumlah			90	100

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

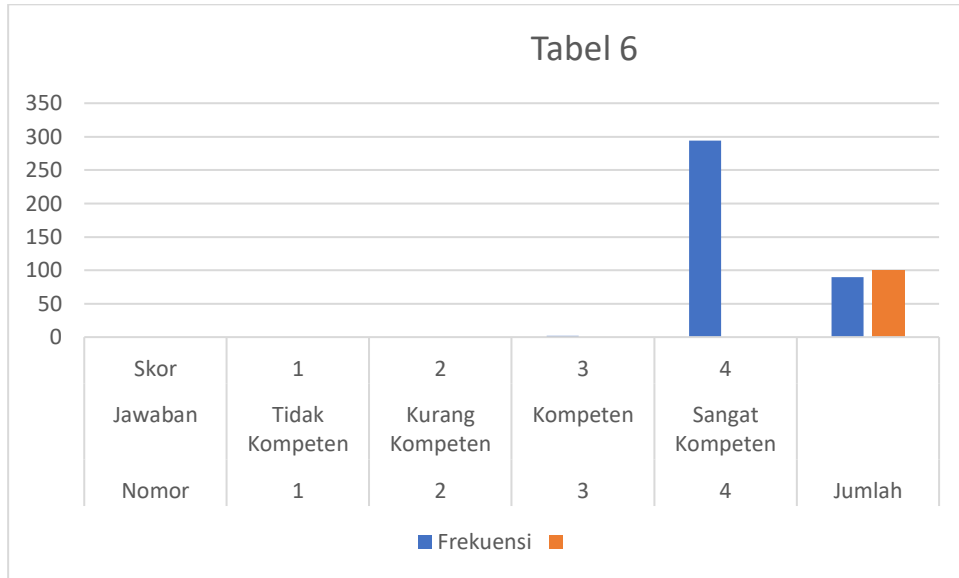
www.pn-pontianak.go.id

Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

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

Gambar 6

**Kepuasan Pengguna Layanan 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 **SANGAT KOMPETEN** (99,4 %).

7. Perilaku Pelaksana

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

Tabel 7

**Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana**

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	4	1,3
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	292	98,7
Jumlah			296	100



PENGADILAN NEGERI PONTIANAK KELAS I A

Jalan Sultan Abdurrahman No. 89 Pontianak

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

www.pn-pontianak.go.id

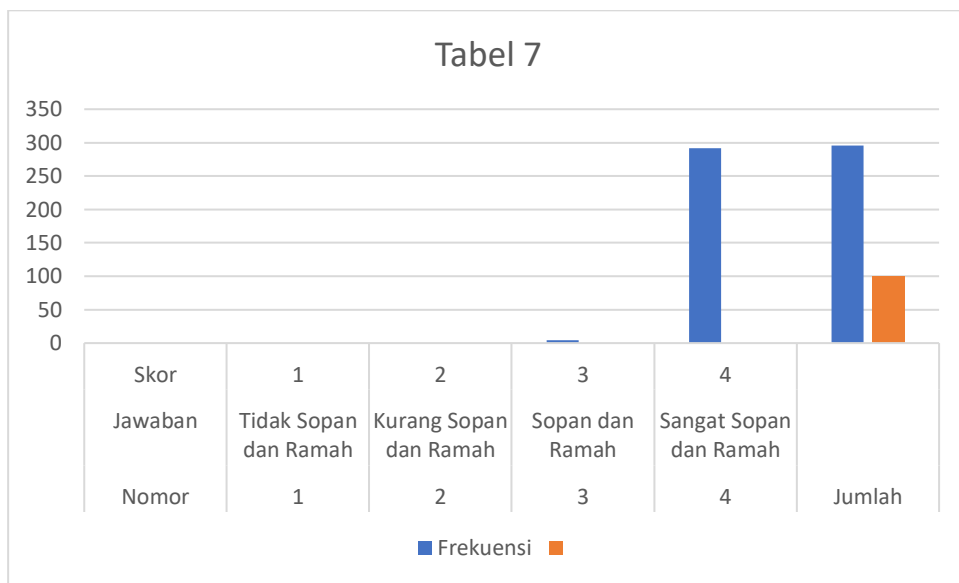
Email : pengadilannegeriptk@gmail.com

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

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

Gambar 7

**Kepuasan Pengguna Layanan 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 SOPAN dan RAMAH** (98,7%).

8. Sarana dan Prasarana

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

Tabel 8

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak

Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana

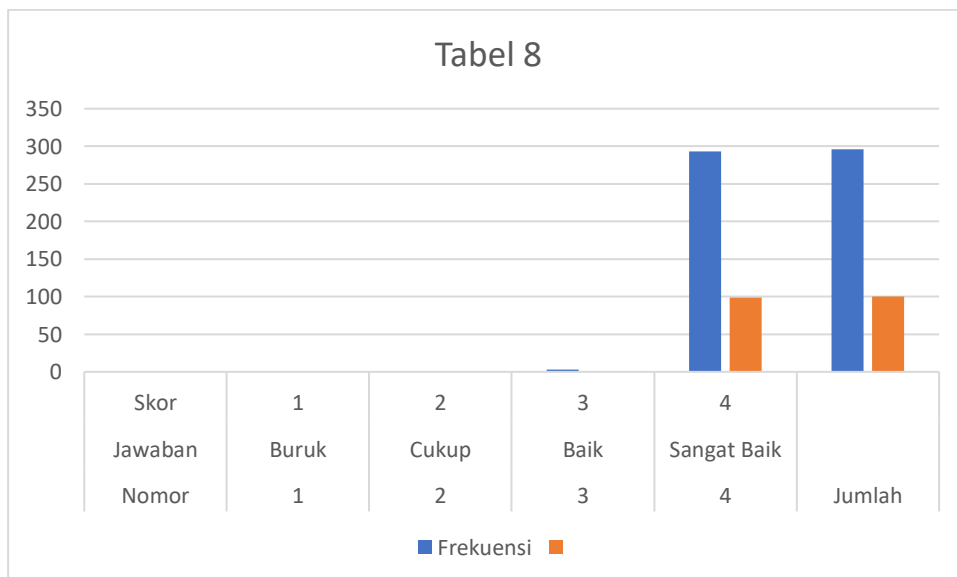
Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	3	1
4	Sangat Baik	4	293	99
Jumlah			296	100

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

Gambar 8

Kepuasan Pengguna Layanan 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** (99 %).



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

9. Pengaduan Pengguna Pelayanan

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

Tabel 9

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak

Ruang Lingkup: Pengaduan Pengguna Pelayanan

Pengaduan Pengguna Pelayanan

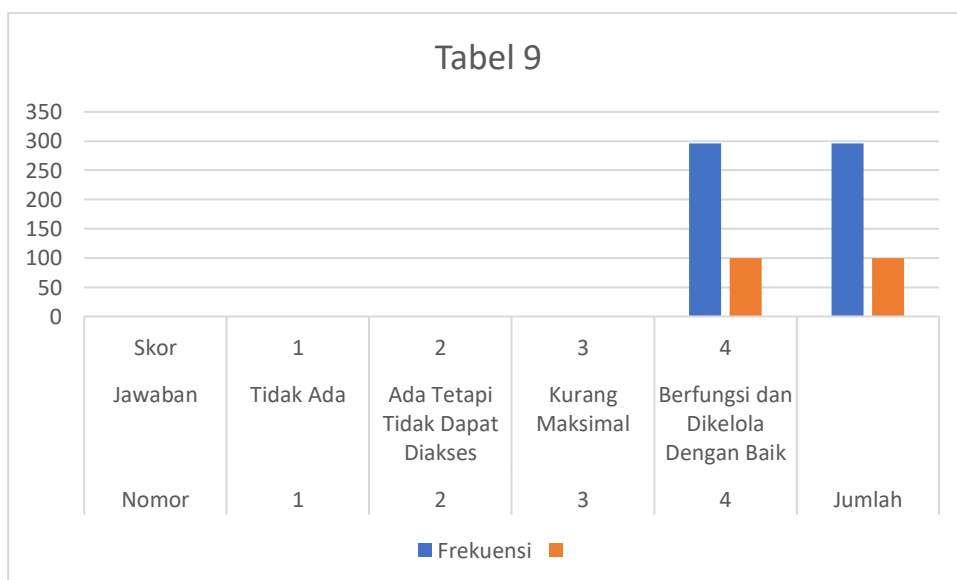
Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Ada	1	0	0
2	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0
3	Kurang Maksimal	3	0	0
4	Berfungsi dan Dikelola Dengan Baik	4	296	100
Jumlah			296	100

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

Gambar 9

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pontianak

Ruang Lingkup: Pengaduan Pengguna Pelayanan





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

Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pengaduan Pengguna Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak **BERFUNGSI dan DIKELOLA DENGAN BAIK** (100 %).



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

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Pontianak sebesar **3,99/99,84** 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 SESUAI** (99,4 %);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak Mayoritas responden menyatakan **SANGAT MUDAH** (99,4%);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT CEPAT** (99,6 %);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT SETUJU** (99,6 %);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT SESUAI** (99,6 %);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT KOMPETEN** (99,6 %);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT SOPAN dan RAMAH** (98,7%);
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (99%);



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

9. Pengaduan Pengguna Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak mayoritas responden menyatakan **BERFUNGSI dan DIKELOLA DENGAN BAIK** (100 %);

B. Rekomendasi

1. Agar syarat-syarat yang harus dipenuhi pengguna layanan disesuaikan dengan jenis layanan Pengadilan.
2. Agar tata cara layanan yang diberikan lebih dipermudah bagi pengguna layanan Pengadilan.
3. Agar jangka waktu penyelesaian layanan dari setiap jenis layanan lebih cepat dari sebelumnya.
4. Agar biaya/tarif dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan Pengadilan, pengguna layanan tidak dipungut biaya/gratis.
5. Agar setiap spesifikasi jenis layanan dapat ditingkatkan sehingga sesuai dengan keinginan pengguna layanan Pengadilan.
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas layanan Pengadilan ditingkatkan sehingga dapat melayani pengguna layanan Pengadilan sesuai kompetensi/kemampuannya.
7. Agar sikap petugas dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan Pengadilan dengan Sangat Sopan dan Ramah ditingkatkan.
8. Agar sarana dan prasarana ditambah guna memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan Pengadilan.
9. Agar pengaduan pengguna pelayanan ditingkatkan, sehingga berfungsi dan dikelola dengan baik bagi 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 : 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/M.H.02.3/4/2021 tanggal 8 April 2021 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (LENTERA), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) Di Lingkungan Peradilan Umum.