



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 April 2024 sampai 30 Juni 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,92 / 98,01%

Jumlah	78 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 51 PEREMPUAN : 27	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 SD : 2 SMP : 0 SMU : 17 Diploma 1 : 0	
Pekerjaan	Diploma 2 : 0 Diploma 3 : 8 S1 : 50 S2 : 1 S3 : 0 PNS : 11 TNI : 0 POLRI : 2 LAINNYA : 31 SWASTA : 29 WIRUSAHA : 5 TENAGA KONTRAK : 0	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,885
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,897
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	3,897

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

- Untuk sarana dan prasarana sudah berfungsi dengan baik seperti adanya working space, layanan khusus untuk Penyandang Disabilitas dan aplikasi elektronik pengadilan sehingga petugas dapat melayani masyarakat secara cepat sesuai dengan SOP yang sudah di tentukan.
- Sehubungan waktu Pengadilan Negeri Pontianak dalam memberikan pelayanan, telah ditindaklanjuti dengan dilakukan pembinaan oleh Wakil Ketua, Hakim Pengawas PTSP, Pengelola dan Penanggung Jawab PTSP pada waktu Pembinaan PTSP setelah apel pagi dilaksanakan, agar seluruh petugas PTSP pada waktu memberikan pelayanan harus sesuai dengan SOP yang berlaku dan Maklumat Pelayanan.
- Sehubungan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak, telah ditindaklanjuti dengan dilakukan pembinaan oleh Wakil Ketua, Hakim Pengawas PTSP, Pengelola dan Penanggung Jawab PTSP pada waktu Pembinaan PTSP setelah apel pagi dilaksanakan, kepada seluruh petugas PTSP dalam memberikan persyaratan yang diminta pada setiap jenis layanan harus sesuai dengan standar pelayanan (SOP).

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

3 Juli 2024
Ketua Pengadilan Negeri

LAPORAN



**HASIL PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
PADA
PENGADILAN NEGERI PONTIANAK**

**Triwulan II
Bulan April - Juni 2024**



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

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



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

sesuai.

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

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

C. Sasaran

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.

D. Rencana Kerja

1. Persiapan dan Pengumpulan data

Sebelum melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- Penyusunan jadwal pelaksanaan survei melalui Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER) dengan jawaban yang tersedia.
- Pelaksanaan survei melalui Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik



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

(SiSUPER) dengan jawaban yang tersedia.

- Penetapan Responden adalah pengguna layanan Pengadilan Negeri Pontianak.
- Pengumpulan data terhadap 10 unsur pertanyaan, berupa jawaban melalui Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER).

2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu per 3 (tiga) bulan atau 4 (empat) kali dalam satu tahun, survei indeks kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dalam interval waktu Bulan April 2024 sampai Bulan Juni 2024.



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

A. Metode Penelitian

Penelitian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

B. Populasi Dan Sampel

Responden ditentukan sesuai dengan jumlah pengguna layanan di satuan serja Pengadilan Negeri Pontianak. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pengguna layanan dari satuan kerja Pengadilan Negeri Pontianak yang digunakan sebagai sumber data.

C. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat terjadinya suatu peristiwa berupa pemberian layanan kepada pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pontianak.

D. Sumber Data

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



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 administratif.

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.



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

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.

F. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control

Data pada penelitian ini diambil menggunakan aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER) dengan populasi pada penelitian ini jumlah total keseluruhan sebanyak 78 orang responden.

G. 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 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

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. Profil Responden

1. Tingkat Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pontianak sebanyak 50 orang memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1), sebanyak 1 orang Pasca Sarjana (S2), sebanyak 8 orang Diploma, sebanyak 17 orang SMU dan sebanyak 0 orang SMP dan sebanyak 2 orang SD.

2. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden pengguna layanan Pengadilan Negeri Pontianak, sebanyak 11 orang responden memiliki pekerjaan sebagai Aparatur Sipil Negara, sebanyak 2 orang pekerjaan sebagai Polri, sebanyak 29 orang pekerjaan swasta, sebanyak 5 orang pekerjaan wirausaha dan sebanyak 31 orang pekerjaan lainnya.

3. Kelompok Usia Responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Pengadilan Negeri Pontianak berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia antara 29 tahun sampai dengan 39 tahun.

4. Jenis Layanan Responden

Layanan PTSP terbagi menjadi 7 jenis layanan, sebanyak 4 orang responden menerima layanan Pidana, sebanyak 54 orang responden menerima layanan Perdata, sebanyak 1 orang responden menerima layanan Hukum/Informasi, sebanyak 14 orang responden menerima layanan Administasi Umum, sebanyak 5 orang responden menerima layanan Tipikor, dan sebanyak 0 orang responden menerima layanan PHI.



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. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pontianak

Data responden yang telah mengisi melalui aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER) sejumlah 78 responden. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui SiSUPER di Pengadilan Negeri Pontianak, diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pontianak sebesar **3,92/98,01** 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.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Pengadilan Negeri Pontianak diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Negeri Pontianak pada interval waktu Bulan April 2024 sampai Bulan Juni 2024 tersebut, menunjukkan mayoritas indikator memiliki indeks **3,92** atau masuk pada kategori **Sangat Baik**.

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.

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Pontianak


AKHMAD FIJARSYAH JOKO SUTRISNO