

LAPORAN



HASIL PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI PONTIANAK

**Triwulan II
Bulan April - Juni 2025**



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 pidanaan 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 Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan 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 Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas sekaligus persyaratan pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju WILAYAH Bebas dari Koprupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

B. Tujuan dan Sasaran

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

Adapun sasaran-sasaran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan 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 Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak ini dilakukan dalam interval waktu April 2025 sampai dengan bulan Juni 2025 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 Persepsi Kualitas Pelayanan 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, Swasta, Wirausaha dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random 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 IPKP

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas yang terdiri dari 8 ruang lingkup antara lain.

1. Ketersediaan Informasi Pelayanan

Ketersediaan informasi pelayanan melalui media media elektronik (website, tulisan berjalan, dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster, dll).

2. Persyaratan

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

3. Prosedur



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

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

4. Waktu Pelayanan

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

5. 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.

6. 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).

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Pengaduan Pengguna Pelayanan

Pengaduan pengguna pelayanan adalah pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil menggunakan aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER) dengan populasi pada penelitian ini berjumlah total keseluruhan sebanyak 108 orang responden, yang terdiri dari: Pencari Keadilan, Swasta, Wirausaha dll.



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. Teknik Analisis Data

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

Kedelapan 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
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	15
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	45
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	25
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	17
5	60 Tahun s/d 69 Tahun	6
Jumlah		108

Sumber Data: aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER)

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 45 orang dari total 108 responden (41,67 %).

B. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Klasifikasi	Frekuensi
1	Laki - Laki	76
2	Perempuan	32
Jumlah		108

Sumber Data: aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER)

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 76 orang dari total 108 orang.



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

C. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Klasifikasi	Frekuensi
1	SD	0
2	SMP	1
3	SMU	18
4	Diploma III	10
5	Sarjana	73
6	Pasca Sarjana	6
Jumlah		108

Sumber Data: aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER)

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sarjana yang berjumlah 73 orang dari total responden 108 orang.

D. Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Klasifikasi	Frekuensi
1	PNS	5
2	TNI	0
3	POLRI	1
4	Swasta	43
5	Wirausaha	5
6	Tenaga Kontrak	1



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	Lainnya	53
	Jumlah	108

Sumber Data: aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER)

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 53 orang dari total responden 108 orang.

E. Jenis Pelayanan

Tabel 6

Responden Menurut Karakteristik Jenis Pelayanan

No	Klasifikasi	Frekuensi
1	Layanan Pidana	0
2	Layanan Perdata	11
3	Layanan Hukum/Informasi	89
4	Layanan Administrasi Umum	6
5	Layanan Tipikor	0
6	Layanan PHI	2
	Jumlah	108

Sumber Data: aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER)

Mayoritas Jenis Pelayanan adalah Layanan Hukum/Informasi yang berjumlah 89 orang dari total responden 108 orang.



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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Triwulan II (April - Juni 2025) melalui aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SiSUPER) sejumlah 108 responden. Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan melalui SiSUPER di Pengadilan Negeri Pontianak, diketahui Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Pontianak sebesar **3,99/99,68%** 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.



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 Persepsi Kualitas Pelayanan pada Triwulan II (April - Juni 2025) di Pengadilan Negeri Pontianak sebesar **3,99/99,68%** dan berada 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.



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. Agar pengaduan pengguna pelayanan ditingkatkan, sehingga berfungsi dan dikelola dengan baik bagi pengguna layanan Pengadilan.

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Pontianak

ARIEF BOEDIONO

**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.



PUBLIKASI INDEKS ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Periode 1 April 2025 sampai 30 Juni 2025

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

NILAI INDEKS

3,99 / 99,68%

Jumlah	108 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 76 PEREMPUAN : 32
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 10 SMP : 1 S1 : 73 SMU : 18 S2 : 6 Diploma 1 : 0 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 5 TNI : 0 POLRI : 1 SWASTA : 43 WIRAUSAHA : 5 TENAGA KONTRAK : 1 LAINNYA : 53

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|---|-------|
| 1. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ? | 3,935 |
| 2. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ? | 3,972 |
| 3. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ? | 3,991 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. Prosedur/ Alur Layanan

Sehubungan prosedur/ alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku, telah terlaksana dengan baik dan mudah diikuti oleh pengguna layanan PTSP, sudah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, persyaratan pelayanan sudah dibuat banner-banner, brosur website, dan barcode di setiap meja pelayanan PTSP dan di Lingkungan Pengadilan Negeri Pontianak

1. Sarana Prasarana Pendukung/ Sistem Pelayanan Online

Sarana Prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online yang disediakan Pengadilan Negeri Pontianak sudah berfungsi dengan baik seperti adanya PTSP online, working space, layanan khusus untuk penyandang disabilitas dan aplikasi elektronik pengadilan sehingga petugas dapat melayani masyarakat secara cepat sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan dan memudahkan pengguna layanan

1. Jangka Waktu Penyelesaian

Sehubungan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan, Pengadilan Negeri Pontianak telah menindaklanjuti dengan dilakukan pembinaan oleh Wakil Ketua, Hakim Pengawas PTSP, Pengelola dan Penanggungjawab 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

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.

10 Juli 2025

Ketua Pengadilan Negeri

ARIEF BOEDIONO