LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

Periode Juli 2022 – September 2022

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

KABUPATEN BENER MERIAH

2022

LEMBAR PENGESAHAN

HASIL TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

Periode Juli 2022 – September 2022

Disahkan di Simpang Tiga Redelong

Pada Hari Senin, 06 Oktober 2022

Manager Representative

Muhammad Abdul Hakim Pasaribu, S.H.
NIP. 19720419 200604 1 002

Koordinator

Mudasir, S.H.
NIP. 19711104 199303 1 002

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri
Simpang Tiga Redelong

Ahmad Nur Hidayat, S.H.,M.H.
Nip. 19760409200212 1 004

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III TAHUN 2022

Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong yang mempunyai tugas sebagai pelayan publik melakukan survey kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada Triwulan II Tahun 2022, pengguna layanan Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong telah memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan pada Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Adapun hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong dengan sebesar **99,7%** dengan indeks **3,99** berada pada kategori **"Sangat Baik"** (pada interval 88,31 s/d 100,00 atau pada interval 3,5324 s/d 4,00).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong mendapat indeks 4.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong mendapat indeks 4.

3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong mendapat indeks 3,92.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong mendapat indeks 3,98.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong mendapat indeks 4.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong mendapat indeks 4.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong mendapat indeks 4.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong mendapat indeks 4.
9. Sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong mendapat indeks 3,98.

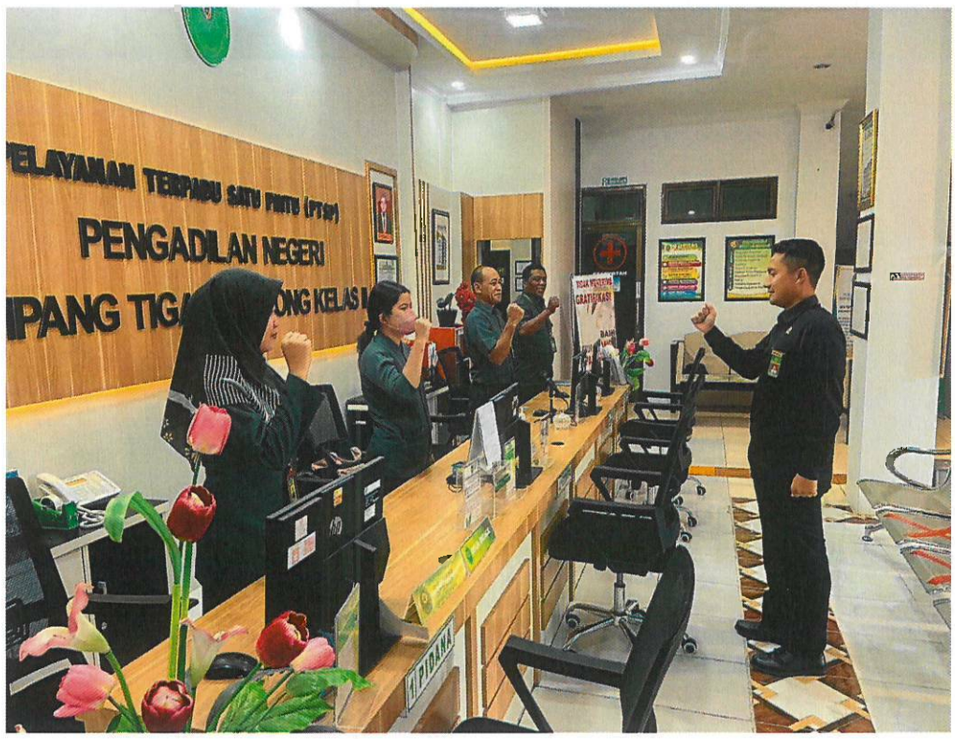
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur,Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan", sedangkan yang paling rendah adalah ruang lingkup "Waktu Penyelesaian".

Table 1 Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong

No	Prioritas unsure	Rekomendasi	Tindak lanjut	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	Perlu adanya Briefing PTSP oleh Hakim Pengawas dan Penanggung Jawab mengenai SOP masing-masing bagian PTSP dan sesuai prosedur tentang 5R dan 3S.	Telah dilakukan Brefing PTSP untuk memberikan masukan kepada petugas.	Penangung jawab PTSP yaitu: 1. Panitera 2. Sekretaris
2.	Biaya/ Tarif	Perlunya dipasangkan banner-banner yang menerangkan tentang biaya-	Telah dipasangkan banner-banner yang menunjukkan biaya perkara, biaya panggilan, biaya PNBP pembuatan surat	

		biaya di Pengadilan (mulai dari biaya perkara, biaya relaas panggilan, biaya PNBP pembuatan surat keterangan, dll)	keterangan di ruang pengunjung sidang. Telah ada meja *E-Court* di lobby Pengadilan dengan tujuan agar masyarakat dapat melihat secara langsung biaya yang dibutuhkan.	
3.	Sarana dan Prasarana	Air Wudhu sering mati karena PDAM dan kamar mandi pengunjung sering kotor	Telah dilakukan Pembinaan kepada petugas yang bertanggungjawab agar selalu menjaga kebersihan dan menindaklanjutinya.	

Diharapkan dengan tindak lanjut perbaikan yang dilakukan dapat terus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.

LAMPIRAN

Gambar 1 Briefing Petugas PTSP setiap pagi