LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

Periode April – Juni 2023

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

KABUPATEN BENER MERIAH

TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

HASIL TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

Periode April 2023 - Juni 2023

Disahkan di Simpang Tiga Redelong

Pada Hari Rabu, 12 Juli 2023

Manager Representative

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

Koordinator

Joni Fernando, S.H.
NIP. 19890103 2019031002

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong

Ahmad Nur Hidayat, S.H.,M.H.
NIP. 19760409 200212 1 004

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II APRIL 2023 – JUNI 2023

Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong yang mempunyai tugas sebagai pelayan publik melakukan survey kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebuiuhan 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 periu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada Triwulan II Tahun 2023, 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 **93,10 %** dengan indeks **3,72** berada pada kategori “Sangat Baik” (pada interval 88,31 s/d 100,00 atau pada interval 3,5324 s/d 4,09).

Adapun kesimpuilan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong berada pada kategori “Sangat Baik”.
2. Sistem, Mekanismme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong berada pada kategori “Sangat Baik”.
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik”.

4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik’.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik”.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik”.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik”.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik”.
9. Sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik”.

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 penilaian terbagi menjadi sembilan bagian, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Dari sembilan bagian tersebut, terdapat 6 bagian dengan nilai sangat baik kemudian terdapat 3 bagian dengan terendah, yaitu: “Persyaratan, Prosedur Pelayanan, dan Waktu Pelayanan”.

Table 1 Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri

No	Prioritas Unsur	Rekomendasi	Tindaklanjut	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Perlu publikasi tentang persyaratan mengajukan permohonan pada pengadilan.	Akan dibuatkan beberapa publikasi tentang informasi/ mengajukan permohonan pada pengadilan.	Penanggung Jawab PTSP yaitu : 1. Panitera 2. Sekretaris
2	Prosedur Pelayanan	Perlu adanya Briefing PTSP oleh Hakim Pengawas dan Penanggung Jawab mengenai Prosedur Pelayanan pada masing-masing bagian PTSP dan sesuai prosedur tentang 5R dan 3S.	Telah dilakukan Brefing PTSP untuk memberikan masukan kepada petugas.	
3	Waktu Pelayanan	Perlu adanya Briefing PTSP oleh Hakim	Telah dilakukan Brefing PTSP untuk	

		Pengawas dan Penanggung Jawab mengenai Waktu Pelayanan pada masing-masing bagian PTSP dan sesuai prosedur tentang 5R dan 3S.	memberikan masukan kepada petugas dan jik pelayanan melebihi waktu yang telah ditentukan, maka akan diberikan kompensasi kepada pengguna layanan Pengadilan.	

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