LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG
JANUARI 2025 – MARET 2025

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG
KABUPATEN BENER MERIAH, ACEH
2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN

DI PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

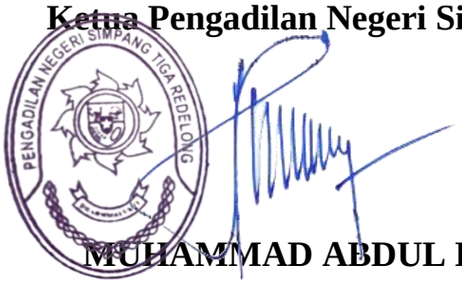
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Simpang Tiga Redelong

Pada Hari Kamis, 10 April 2025

Ketua Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong



MUHAMMAD ABDUL HAKIM PASARIBU

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan Survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi bebagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Simpang Tiga Redelong, April 2025

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I

PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan dan Sasaran 2

C. Rencana Kerja Pelaksanaan 2

D. Tahapan Pelaksanaan 2

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN 4

A. Metode Survei 4

B. Teknik Pengumpulan Data 4

C. Variabel Pengukuran IKM 4

D. Teknik Analisis Data 5

BAB III

PROFIL RESPONDEN 6

A. Umur 6

B. Jenis Kelamin 6

C. Pendidikan Terakhir 6

D. Pekerjaan Utama 7

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN 8

A. Persyaratan 8

B. Prosedur 9

C. Waktu Pelayanan 10

D. Biaya/Tarif 11

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 12

F. Kompetensi Pelaksana 13

G. Perilaku Pelaksana 14

H. Sarana dan Prasaranan 14

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 15

J. Hasil Survei Kualitatif 16

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 19

A. Kesimpulan 19

B. Rekomendasi 19

RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan Publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

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 massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna

layanan. Mengingat jenis layanan public sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaak Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 Simpang Tiga Redelong. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong ini dilaksanakan pada bulan Januari 2025 - Maret 2025.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masayarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, antara lain:

1. Tim Survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim Survei membuat instrument berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim Survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim Survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survey dan diserahkan kepada tim survei.

6. Tim Survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kusioner yang rusak dan tidak terisi lengkap maka kusioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis.
7. Tim Survei mengkoordinir kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II
METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistic deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, antara lain: Pencari Keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penilitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan, 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 meyelesaikan 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 pelayan.
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. Maklumat Pelayanan

   Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penghitungannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	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

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi
1	18-28	11
2	29-39	14
3	40-49	4
4	50-59	1
5	60-69	-
6	Tidak Mencantumkan Usia	-
Jumlah		30

Berdasarkan table responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 14.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-laki	9
2	Perempuan	21
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-
Jumlah		30

Berdasarkan table responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 21.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi
1	Tidak Sekolah	-
2	SD	-
3	SMP	3
4	SMU	13
5	Diploma	-
6	S1	14

7	Pasca Sarjana	-
8	Tidak Mencantumkan Pendidikan Terakhir	-
Jumlah		30

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 14.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi
1	PNS	4
2	TNI/POLRI	-
3	Swasta	4
4	Wiraswasta/Usahawan	1
5	Lainnya	17
6	Tenaga Kontrak	4
7	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	-
Jumlah		30

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Lainnya sebesar 17. Selain yang telah disebutkan ada juga yang mengisi pilihan Lainnya, seperti berpekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga, Advocat, Petani, Staf Notaris dan Pelajar/ Mahasiswa.

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong sebesar **98,43% atau 3,94** berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval 81,26 s/d 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari Sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,93	Sangat Baik	2
2.	Prosedur	3,93	Sangat Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	3,93	Sangat Baik	2
4.	Biaya/Tarif	3,93	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,93	Sangat Baik	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,93	Sangat Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,93	Sangat Baik	2
8.	Sarana dan Prasarana	3,90	Sangat Baik	3
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

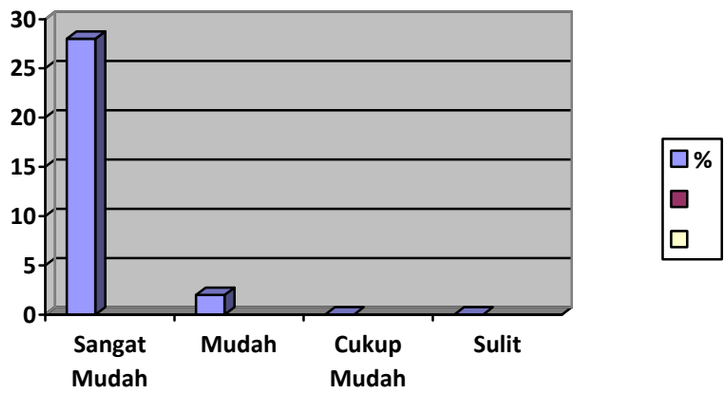
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar berada pada interval skor 3,93 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Mudah	4	28
2.	Mudah	3	2
3.	Cukup Mudah	2	-
4.	Sulit	1	-
Jumlah			30

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



Gambar 1. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

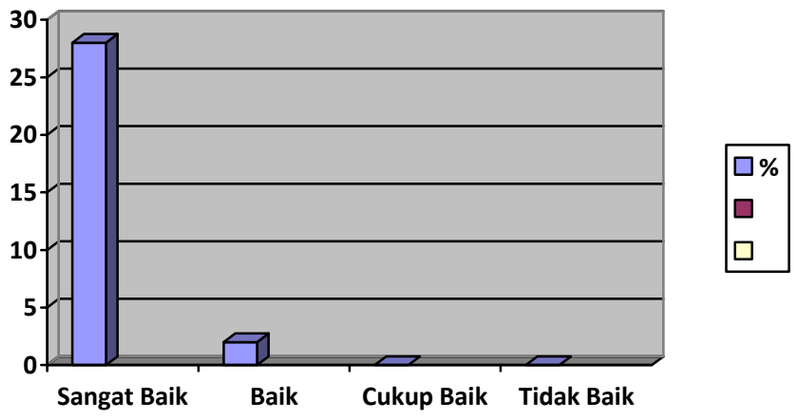
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,93 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Baik	4	28
2.	Baik	3	2
3.	Cukup Baik	2	-
4.	Tidak Baik	1	-
Jumlah			30

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



Gambar 2. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Prosedur

C. Waktu Pelayanan

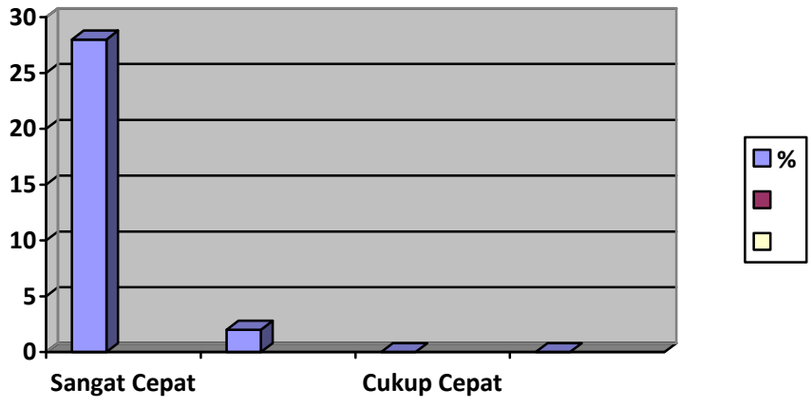
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,93 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Cepat	4	28
2.	Cepat	3	2
3.	Cukup Cepat	2	-
4.	Lambat/Lama	1	-
Jumlah			30

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



Gambar 3. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Waktu pelayanan

D. Biaya/Tarif

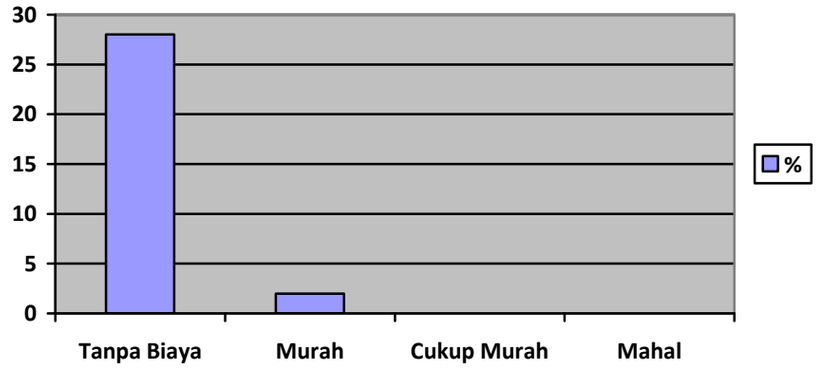
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dan penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,93 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Tanpa Biaya	4	28
2.	Murah	3	2
3.	Cukup Murah	2	-
4.	Mahal	1	-
Jumlah			30

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



Gambar 4. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

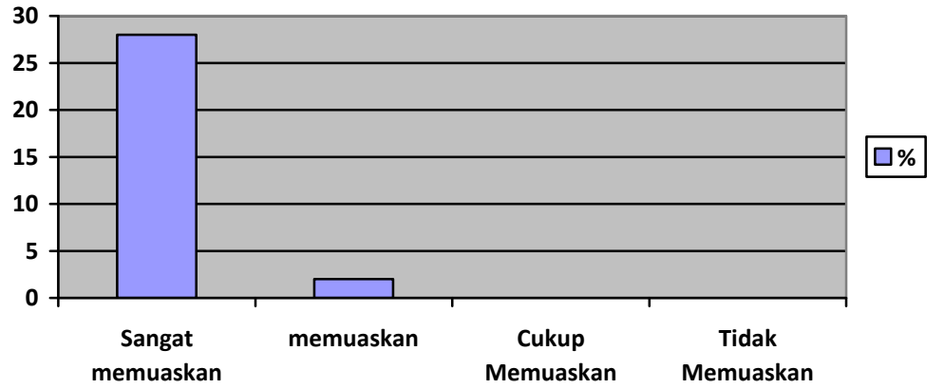
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,93 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori "baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Memuaskan	4	28
2.	Memuaskan	3	2
3.	Cukup Memuaskan	2	-
4.	Tidak memuaskan	1	-
Jumlah			30

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



Gambar 5. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

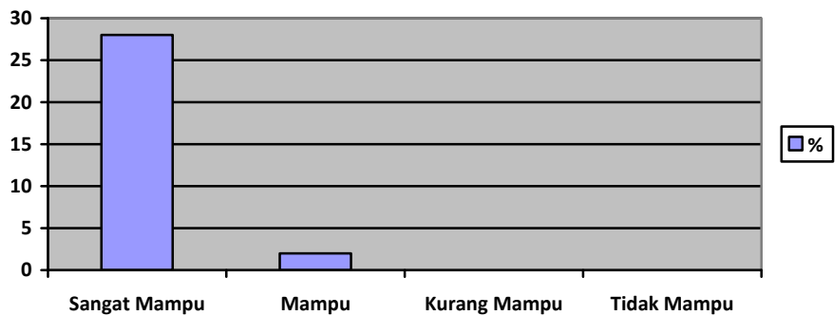
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,93 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna pengadilan ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Mampu	4	28
2.	Mampu	3	2
3.	Kurang Mampu	2	-
4.	Tidak Mampu	1	-
Jumlah			30

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



Gambar 6. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

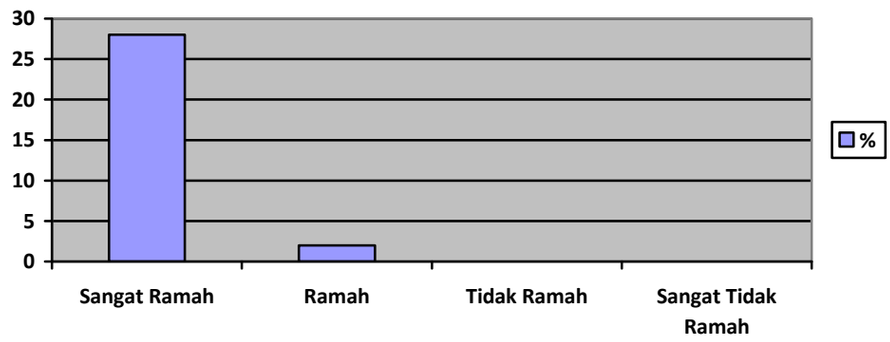
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,93 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Ramah	4	28
2.	Ramah	3	2
3.	Tidak Ramah	2	-
4.	Sangat Tidak Ramah	1	-
Jumlah			30

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



Gambar 7. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

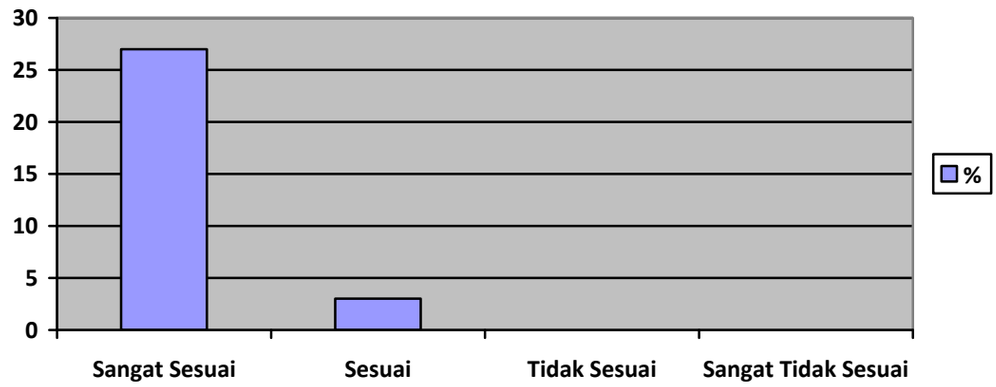
Sarana dan Prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,90 berada pada interval skor berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Sesuai	4	27
2.	Sesuai	3	3
3.	Tidak Sesuai	2	-
4.	Sangat Tidak Sesuai	1	-
Jumlah			30

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



Gambar 8. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penangan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori “sangat baik”.

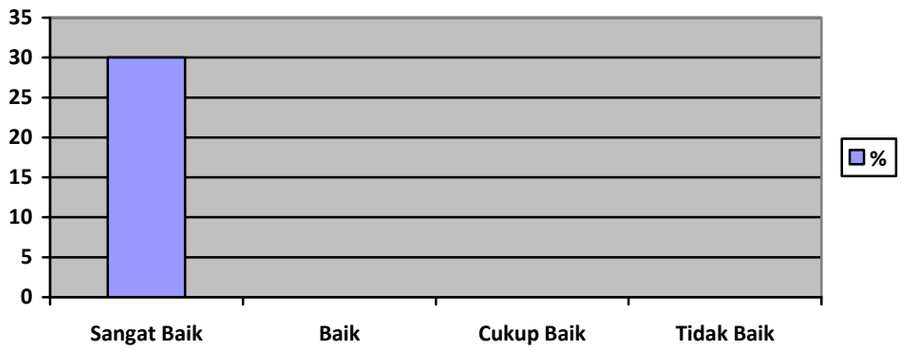
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Baik	4	30
2.	Baik	3	-

3.	Cukup Baik	2	-
4.	Tidak Baik	1	-
Jumlah			30

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



Gambar 9. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survey kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Agar Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong meningkatkan pelayanan.
2. Agar Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong membangun sarana komunikasi dan informasi di media sosial, supaya lebih banyak masyarakat yang mengetahui dengan cepat dan mudah berbagai informasi.
3. Memperoleh layanan Pengadilan secara mudah dan cepat.

1. Rencana Tindak Lanjut

Setelah diperoleh hasil pengolahan data IKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari IKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur IKM dapat dilakukan dengan cara:

a. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar

serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur menjual pengaruh dengan unsur transparansi biaya, atau unsur transparansi biaya dengan unsur transparansi pembayaran. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengelohan data IPK tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka IPK), tetapi juga analisa kualitatif.

Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong telah melaksanakan tindaklanjut terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik dilingkungan Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong terhadap unsur Pelayanan yang mendapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah yaitu sebagai berikut :

- Diperlukannya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan dengan mengadakan sosialisasi langkah-langkah pelayanan publik sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang “Pedoman Standar Pelayanan Publik”.
- Perlu dilakukan Briefing sebelum dimulainya aktifitas pelayanan publik setiap harinya oleh penanggung jawab PTSP. Serta dilakukan Monitoring dan Evaluasi secara berkala terhadap petugas yang memberikan Pelayanan.
- Perlu adanya peningkatan informasi dan publikasi terhadap jenis layanan dan persyaratan dalam mengajukan permohonan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil IKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 19. Rencana tindak lanjut perbaikan IKM

No	Prioritas Unsur	Rekomendasi	Tindaklanjut	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Perlu adanya upaya optimalisasi persyaratan agar sesuai antara persyaratan dengan jenis layanan yang dimintakan.	Telah dilakukan sosialisasi yang optimal kepada masyarakat tentang persyaratan agar sesuai antara persyaratan dengan jenis layanan yang dimintakan, baik berupa brosur, informasi melalui media sosial, dsb.	Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat
2	Prosedur	Perlu adanya Briefing PTSP oleh Hakim Pengawas dan Penanggung Jawab mengenai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada masing-masing bagian PTSP dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur 5R dan 5S.	Telah dilakukan Brefing PTSP untuk memberikan masukan kepada petugas PTSP sesuai dengan tupoksinya masing-masing.	
3	Sarana dan Prasarana	Perlu adanya upaya optimalisasi pemeliharaan sarana dan prasarana agar memadai dan tersedia setiap saat jika dibutuhkan.	Telah dilakukan sosialisasi/ upaya tentang optimalisasi pemeliharaan sarana dan prasarana.	

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

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 **98,43% atau 3,94** berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval 81,26 s/d 100,00).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong berada pada kategori "Sangat Baik" dengan nilai 3,93.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong berada pada kategori "Sangat Baik" dengan nilai 3,93.
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik" dengan nilai 3,93.
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik" dengan nilai 3,93.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik" dengan nilai 3,93.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik" dengan nilai 3,93.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik" dengan nilai 3,93.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik" dengan nilai 3,90.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik" dengan nilai 4,00.

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 Kompetensi Pelaksana Pelayanan dan Perilaku Pelaksana Pelayanan sedangkan yang paling rendah adalah ruang lingkup "Sarana dan Prasarana, Persyaratan dan Prosedur".

B. Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Pembayaran sesuai dengan PNBP.

2. Saya merasa sangat nyaman dengan pelayanan petugas dan pemberian informasi yang diberikan hakim
3. Pelayanan sangat memuaskan dan petugas juga sangat ramah.
4. Semoga Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong selalu jadi kebanggaan masyarakat Bener Meriah.
5. Semoga selalu dapat menerapkan anti gratifikasi.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Gambar Pelaksanaan Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

HASIL SURVEY DARI WEBSITE E-SURVEY BADILUM

Indeks Total | Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

NILAI INDEKS

3,94 / 98,43 %

Periode 1 Januari 2025 sampai 31 Maret 2025

JUMLAH	30 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 10 ORANG	
	PEREMPUAN : 20 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 3 ORG	S1 : 14 ORG
	SMU : 13 ORG	S2 : 0 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 4 ORG	SWASTA : 4 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRAUSAHA : 1 ORG
	POLRI : 0 ORG	TENAGA KONTRAK : 4 ORG
	LAINNYA : 17 ORG	

DAFTAR PERTANYAAN

APLIKASI **SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK**

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

Data Responden
Nama serta detil responden

Layanan
Layanan

3 **Form Kuesioner**
isian form kuesioner SKM

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
- **Tidak Sesuai**
- **Kurang Sesuai**
- **Sesuai**
- **Sangat Sesuai**

2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
- **Tidak Mudah**
- **Kurang Mudah**
- **Mudah**
- **Sangat Mudah**

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
- **Tidak Cepat**
- **Kurang Cepat**
- **Cepat**
- **Sangat Cepat**

4 Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?
- **Tidak Setuju**
- **Kurang Setuju**
- **Setuju**
- **Sangat Setuju**

5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
- **Tidak Sesuai**
- **Kurang Sesuai**
- **Sesuai**
- **Sangat Sesuai**

6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
- **Tidak Kompeten**
- **Kurang Kompeten**
- **Kompeten**
- **Sangat Kompeten**

7 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?
- **Tidak Sopan dan Ramah**
- **Kurang Sopan dan Ramah**
- **Sopan dan Ramah**
- **Sangat Sopan dan Ramah**

8 Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
- **Buruk**
- **Cukup**
- **Baik**
- **Sangat Baik**

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?
- **Tidak ada**
- **Ada tetapi tidak dapat diakses**
- **Kurang maksimal**
- **Berfungsi dan dikelola dengan baik**