



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

#### APRIL 2025 - JUNI 2025



# TW II

# 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 Selasa, 1 Juli 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 berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Simpang Tiga Redelong, Juli 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 Prasarana .....	14
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	16
J. Hasil Survei Kualitatif .....	17
 BAB V	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	21
A. Kesimpulan .....	21
B. Rekomendasi .....	21
 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 pelaksanaan 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 Masyarakat (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 kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap maka kuesioner 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 Simbang 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 penelitian 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 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 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 Simping 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 Simping 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	19
2	29-39	8
3	40-49	6
4	50-59	0
5	60-69	0
6	Tidak Mencantumkan Usia	0
Jumlah		33

Berdasarkan table responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun sebanyak 19.

**B. Jenis Kelamin**

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-laki	16
2	Perempuan	17
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0
Jumlah		33

Berdasarkan table responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 17.

**C. Pendidikan Terakhir**

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi
1	Tidak Sekolah	0
2	SD	2
3	SMP	1
4	SMU	18
5	Diploma	0
6	S1	12



7	Pasca Sarjana	0
8	Tidak Mencantumkan Pendidikan Terakhir	0
<b>Jumlah</b>		<b>33</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 12.

#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi
1	PNS	2
2	TNI/POLRI	1
3	Swasta	4
4	Wiraswasta/Usahawan	2
5	Lainnya	24
6	Tenaga Kontrak	0
7	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	0
<b>Jumlah</b>		<b>33</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Lainnya sebesar 24. 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 Simbang Tiga Redelong dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Simbang Tiga Redelong sebesar **96,97% atau 3,88** 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	3,84	Sangat Baik	4
2.	Prosedur	3,84	Sangat Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	3,84	Sangat Baik	4
4.	Biaya/Tarif	3,84	Sangat Baik	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,84	Sangat Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,93	Sangat Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,90	Sangat Baik	3
8.	Sarana dan Prasarana	3,81	Sangat Baik	5
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 3,84 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”.

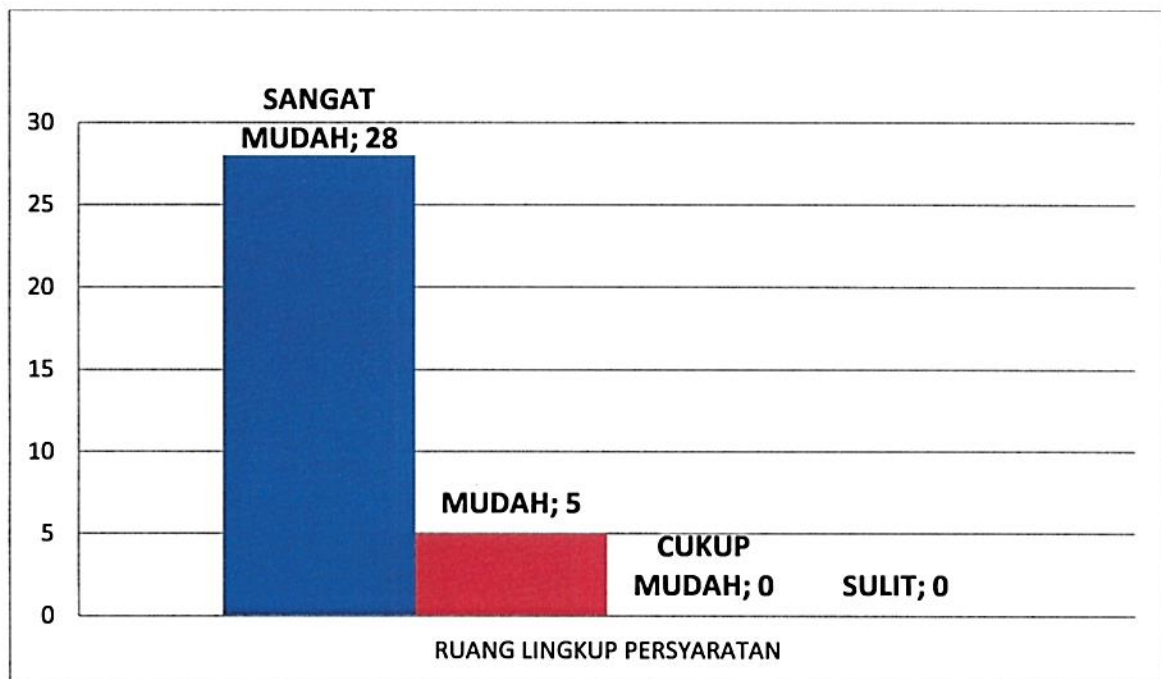
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Mudah	4	28
2.	Mudah	3	5
3.	Cukup Mudah	2	0
4.	Sulit	1	0
Jumlah			33

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 3,84 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”.

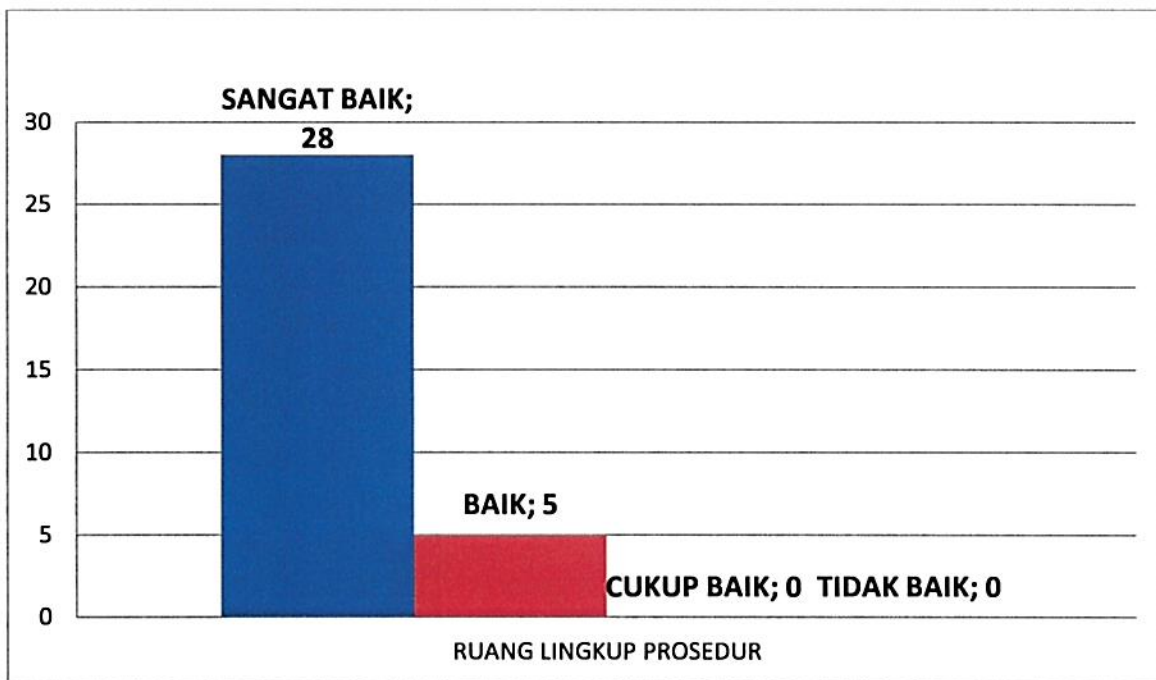
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Baik	4	28
2.	Baik	3	5
3.	Cukup Baik	2	0
4.	Tidak Baik	1	0
Jumlah			33

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 3,84 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”.

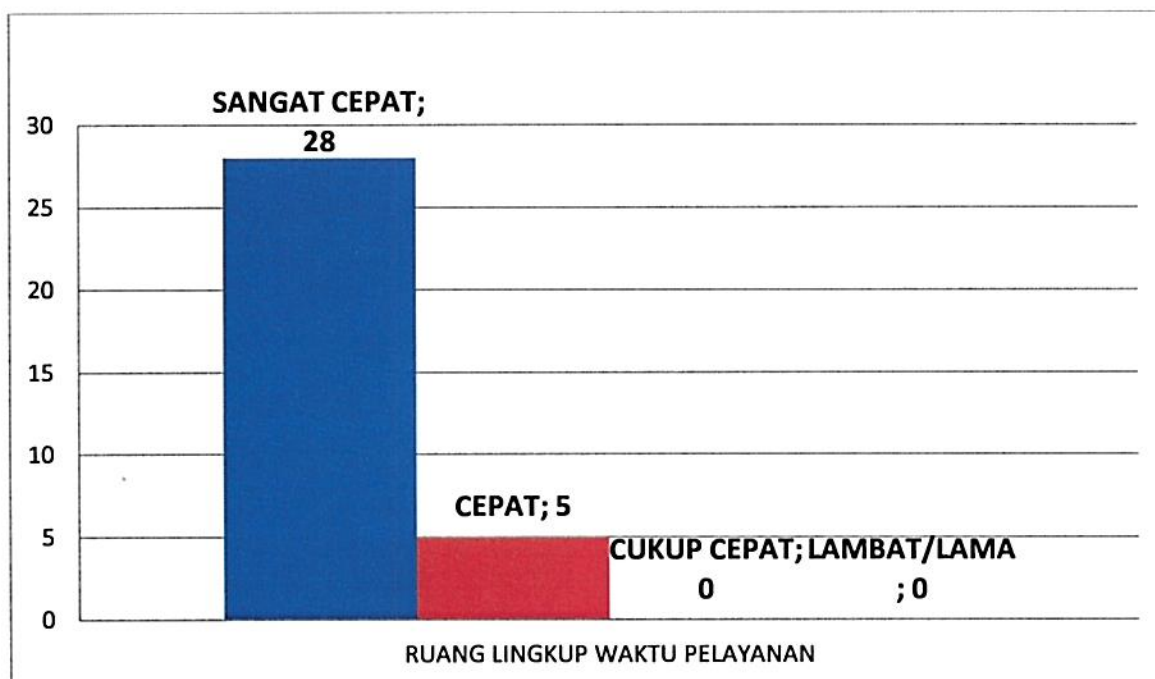
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Cepat	4	28
2.	Cepat	3	5
3.	Cukup Cepat	2	0
4.	Lambat/Lama	1	0
Jumlah			33

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



Gambar 3. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Waktu pelayanan

#### D. Biaya/Tarif

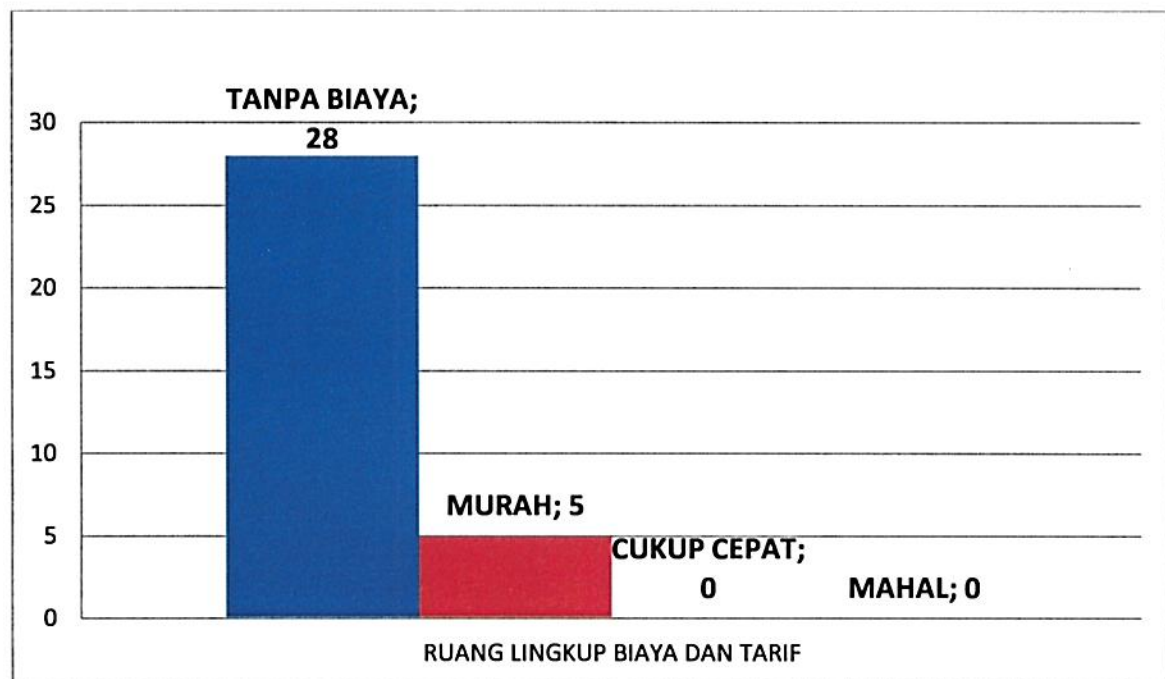
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dan penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,84 berada pada interval skor 3,26-4,00 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	5
3.	Cukup Murah	2	0
4.	Mahal	1	0
Jumlah			33

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 3,84 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”.

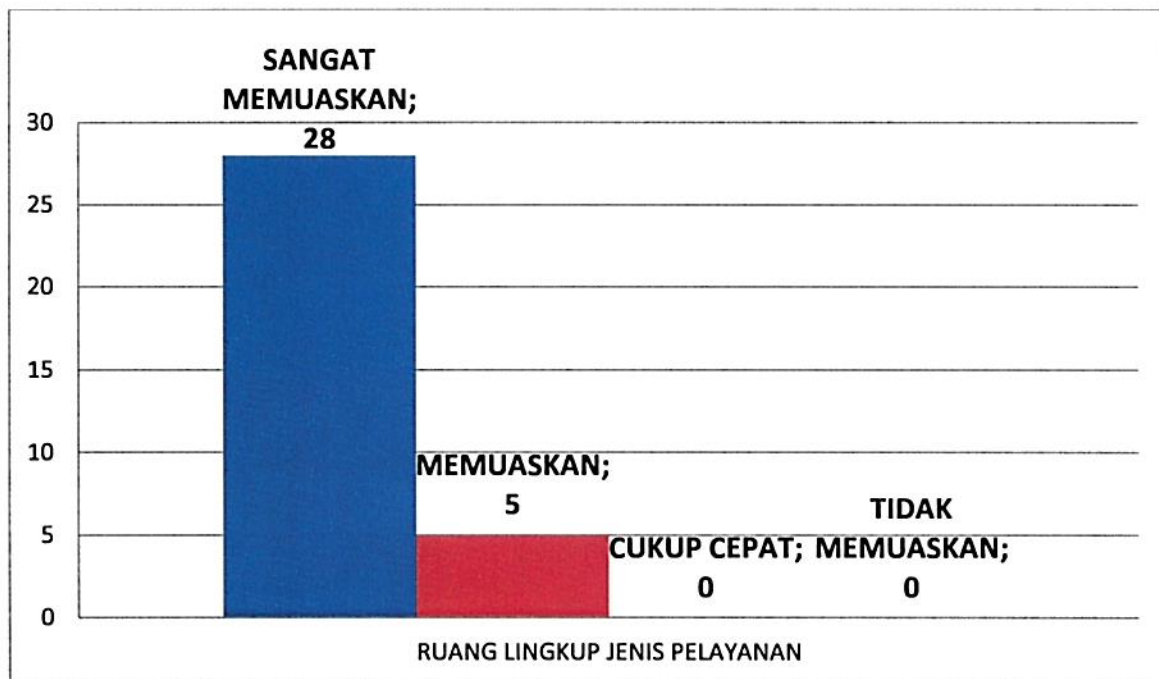
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Memuaskan	4	28
2.	Memuaskan	3	5
3.	Cukup Memuaskan	2	-
4.	Tidak memuaskan	1	-
Jumlah			33

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".

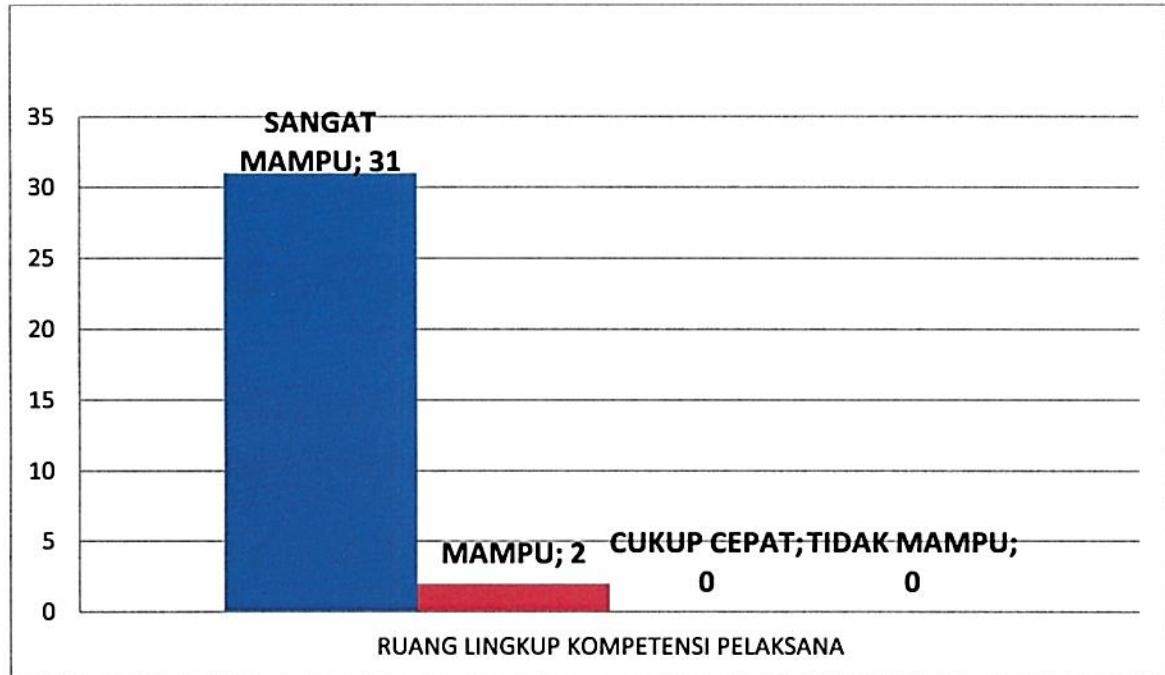
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Mampu	4	31
2.	Mampu	3	2
3.	Kurang Mampu	2	0
4.	Tidak Mampu	1	0
Jumlah			33

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 3,90 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.

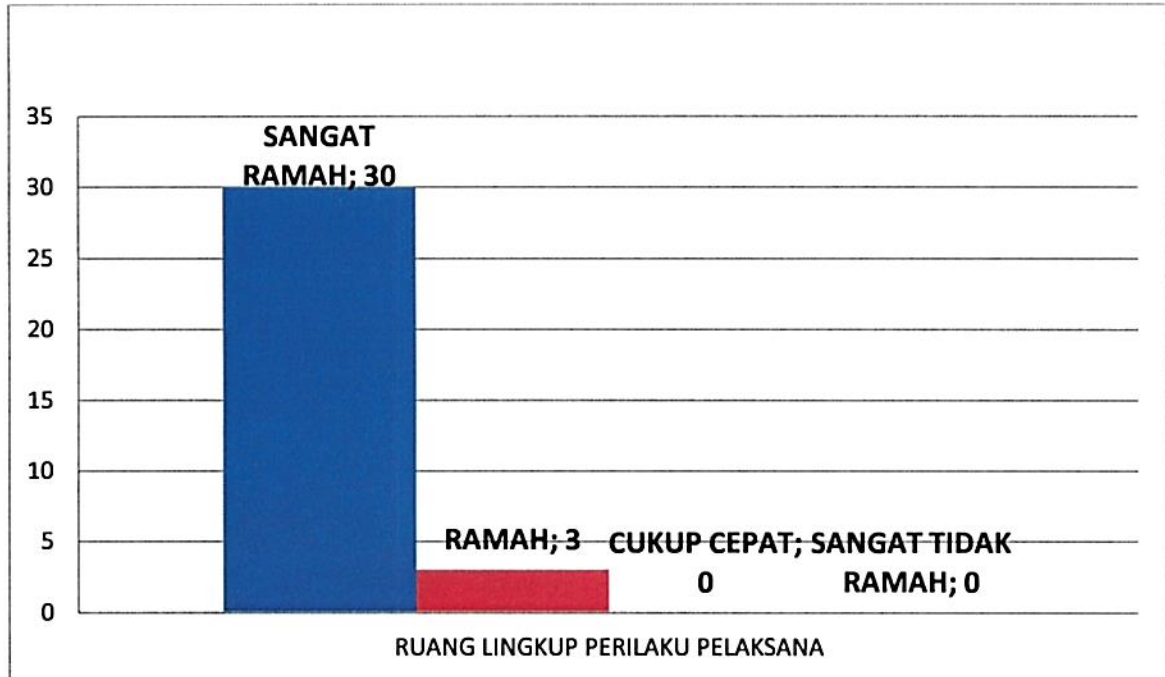
Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Ramah	4	30
2.	Ramah	3	3
3.	Tidak Ramah	2	0



4.	Sangat Tidak Ramah	1	0
Jumlah			33

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 3,81 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”.

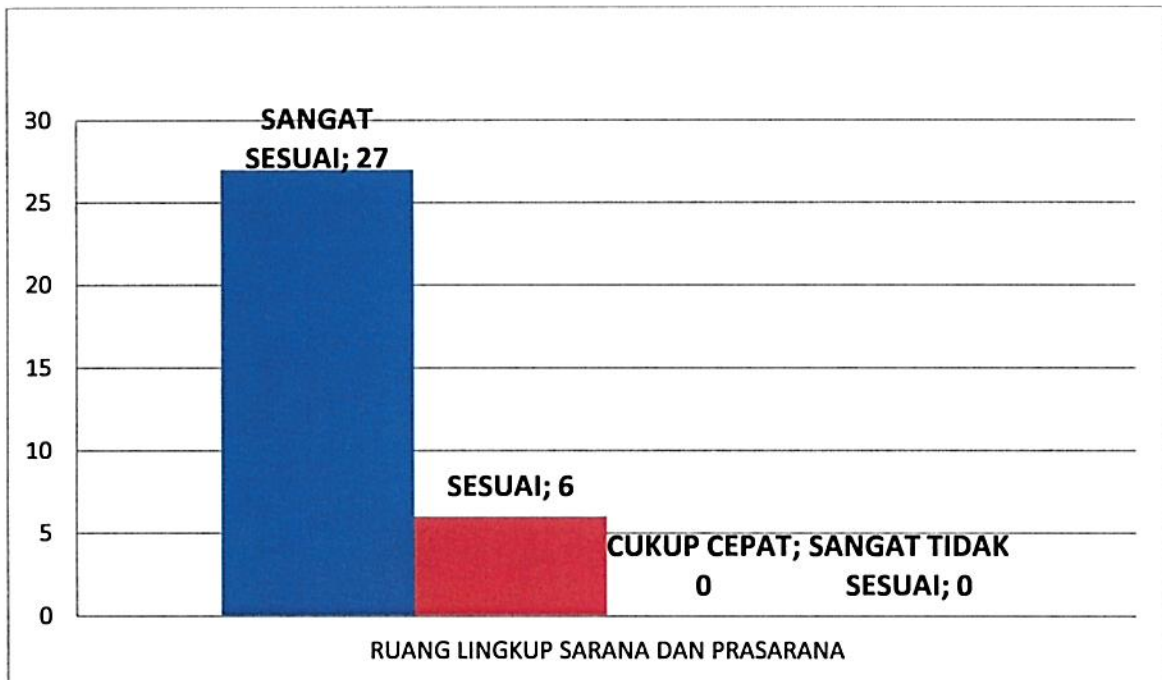
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Sesuai	4	27
2.	Sesuai	3	6
3.	Tidak Sesuai	2	0
4.	Sangat Tidak Sesuai	1	0
Jumlah			33



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

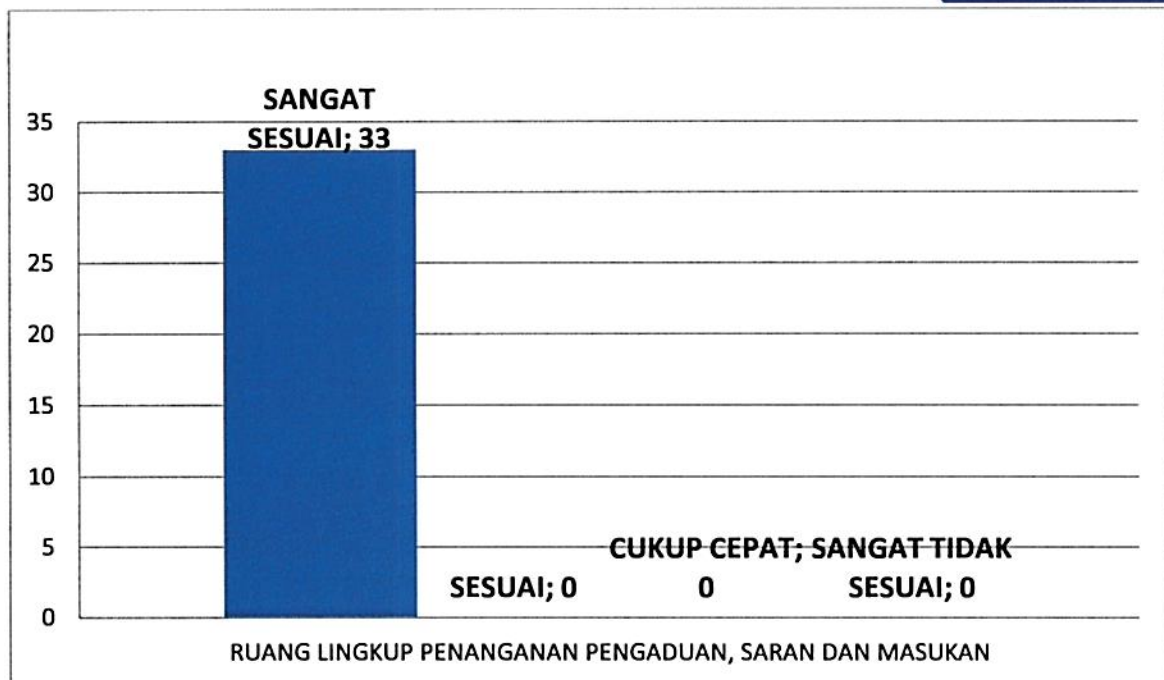
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan 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	33
2.	Baik	3	-
3.	Cukup Baik	2	-
4.	Tidak Baik	1	-
Jumlah			33

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 disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, yang diusulkan responden, antara lain:

Tabel 16. Saran dan Masukan Responden

NO	NAMA RESPONDEN	SARAN DAN MASUKAN
1	MUHAMMAD MAHDI	Layanan mudah diakses
2	MOHD AKBAR ALDINO	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti
3	DEBI NABILA	sangat mudah
4	MERRY	Pelayanan sangat baik
5	FITRA	Petugas melayani tanpa meminta imbalan
6	ARTIKA PUTRI	sesuai dengan prosedur
7	DESTI HAKIM	sangat mudah dan cepat
8	RISMA ITAWARI	sangat memuaskan
9	Desi Ramandasari	Arahan jelas
10	Syahuddin	Sangat Baik
11	Ainul Mardiah	Pelayanan baik dan jelas
12	Kurniadi	Petugas ramah, pelayanan jelas
13	SYAFRIZAL ABBAS	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan
14	IRWANDI	sangat mudah
15	KADAM MALIK	sangat mudah diakses
16	MARDIANA	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu



17	SISKA WULAN DARI	sangat mudah diakses
18	SASTRI DAYANI	sangat baik
19	ANDRIC AZYNATA	sesuai dengan prosedur
20	PUJI PRASETYO	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
21	RIZALDI WIN ARIF	sangat mudah
22	AMAN BASRI	sangat baik
23	HAZIMI	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan
24	EGY ALMUSTAWA	Mudah dan langsung ditanggapi
25	ANDREAN RAMADHAN	Sesuai dengan prosedur
26	WARDAH	Pelayanan cepat, petugas ramah dan sopan
27	YOLANDA GITA FEBRIANI	Melakukan pendaftaran melalui aplikasi eraterang menjadi mudah dan cepat
28	Amnullah	sangat baik
29	SETIA DEWI	Pelayanan sangat sigap
30	WULAN DARI	cepat dan gratis
31	RADIAH	sesuai dengan prosedur
32	JUNIKO TAWARNATE	sangat baik
33	DIANA NABILA	Sangat mudah

### K. 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 pengolahan 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 tindak lanjut 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 :

- **Sarana dan Prasarana** dilakukan sosialisasi/upaya tentang optimalisasi pemeliharaan sarana dan prasarana dengan mempedomani Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 216/KMA/SK/SK.PL1.2.2/X/2023 Tentang perubahan keempat atas keputusan ketua mahkamah agung Nomor 143/KMA/SK/VII/2007 Tentang Memberlakukan Buku I Tentang pedoman pelaksana tugas dan administrasi pengadilan bidang pola kelembagaan peradilan, administrasi tata persuratan, tata kearsipan dan administrasi keprotokolan, kehumasan dan keamanan, administrasi perbendaharaan, Prototype gedung pengadilan dan rumah dinas dan pola klasifikasi surat mahkamah agung ri.
- **Persyaratan** dilakukan peningkatan informasi dan publikasi terhadap jenis layanan dan persyaratan dalam mengajukan permohonan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan.
- **Prosedur** 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.

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.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Perlu adanya upaya optimalisasi pemeliharaan sarana dan prasarana agar	Telah dilakukan sosialisasi/ upaya tentang optimalisasi pemeliharaan sarana dan prasarana.	Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat



		memadai dan tersedia setiap saat jika dibutuhkan.	
2.	<b>Persyaratan</b>	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.
3.	<b>Prosedur</b>	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 Briefing PTSP untuk memberikan masukan kepada petugas PTSP sesuai dengan tupoksinya masing-masing.



## **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 Simping Tiga Redelong dengan sebesar **96,97% atau 3,88** 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 Simping Tiga Redelong berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,84.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Simping Tiga Redelong berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,84.
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Simping Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,84.
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Simping Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,84.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Simping Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,84.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simping Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,93.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simping Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,90.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Simping Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,81.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Simping Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 4,00.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Simping Tiga Redelong, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, saran dan masukan 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. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti.



2. Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan.
3. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti.
4. Layanan mudah diakses.
5. Pelayanan sangat sigap.

### **C. 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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG  
NILAI INDEKS

**3,88 / 96,97 %**

Periode 1 April 2025 sampai 30 Juni 2025

### Nilai Per Unsur

JUMLAH	33 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 16 ORANG	
	PEREMPUAN : 17 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 2 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 12 ORG
	SMU : 18 ORG	S2 : 0 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
	PEKERJAAN	PNS : 2 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRAUUSAHA : 2 ORG
	POLRI : 1 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 24 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 detail 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



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG**  
 Jl. Bandara Rembele -Pante Raya Simpang Tiga Redelong KAB. BENER MERIAH  
 ACEH  
<http://pn-simpangtigaredelong.go.id/>



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
 Periode 1 April 2025 sampai 30 Juni 2025

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**NILAI INDEKS**

**3,88 / 96,97%**

Jumlah	33 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 16	PEREMPUAN : 17
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0	
	SD : 2	Diploma 3 : 0
	SMP : 1	S1 : 12
	SMU : 18	S2 : 0
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 2	SWASTA : 4
	TNI : 0	WIRUSAHA : 2
	POLRI : 1	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 24	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,818
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,848
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,848

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

Untuk memperbaiki indikasi Sarana dan Prasarana direkomendasikan :

1. Perlu adanya upaya optimalisasi pemeliharaan sarana dan prasarana agar memadai dan tersedia setiap saat jika dibutuhkan.
2. Telah dilakukan sosialisasi/ upaya tentang optimalisasi pemeliharaan sarana dan prasarana.

Untuk memperbaiki indikasi Persyaratan direkomendasikan :

1. Perlu adanya upaya optimalisasi persyaratan agar sesuai antara persyaratan dengan jenis layanan yang dimintakan.
2. 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.

Untuk memperbaiki indikasi Prosedur direkomendasikan :

1. Perlu adanya Briefing PTSP oleh Hakim Pengawas dan Penanggung Jawab mengenai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada masing-masing bagian PTSP dan sesuai prosedur tentang 5R dan 5S.
2. Telah dilakukan Brefing PTSP untuk memberikan masukan kepada petugas PTSP sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

**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 2025**

**Ketua Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong**

**MUHAMMAD ABDUL HAKIM PASARIBU, S.H., M.H.**