

LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG
PERIODE OKTOBER 2025 - DESEMBER 2025



PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG
KABUPATEN BENER MERIAH, ACEH
2025

LEMBAR PENGESAHAN
HASIL TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG
PERIODE OKTOBER 2025 - DESEMBER 2025

Disahkan di Simpang Tiga Redelong
Pada Hari Jumat, 2 Januari 2026

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong



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

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER 2025 – DESEMBER 2025

Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong yang mempunyai tugas sebagai pelayan publik melakukan survey kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebuaiuhan 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 IV Tahun 2025, 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 **94,63 %** dengan indeks **3,79** berada pada kategori “Sangat Baik” (pada interval 88,31 s/d 100,00 atau pada interval 3,5324 s/d 4,09).

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 3,40.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,53.
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,60.

4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik" dengan nilai 3,73.
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 3,96.
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 4,00.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik" dengan nilai 3,96.

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 pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI sedangkan yang paling rendah adalah ruang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan.

Table 1 Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri

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	Telah dilakukan Briefing PTSP untuk memberikan masukan kepada petugas PTSP sesuai dengan tupoksinya masing-masing Untuk memperbaiki indikasi Waktu Pelayanan	

		dan sesuai prosedur tentang 5R dan 5S	
3.	Waktu Pelayanan	Perlu memberikan sosialisasi dan mempublikasikan terhadap pemohon layanan terkait standar waktu pelayanan dan memberikan pembekalan kepada petugas PTSP untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman agar dalam memberikan layanan bisa lebih optimal.	Telah dilaksanakan sosialisasi dan publikasi terkait standar waktu pelayanan terhadap pemohon dan adanya kompensasi keterlambatan pelayanan/ ketidaksesuaian terhadap pelayanan pada Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.

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

