

# LAPORAN

**HASIL TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG  
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG  
KABUPATEN BENER MERIAH, ACEH  
2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**HASIL TINDAK LANJUT INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN**  
**PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG**  
**PERIODE Januari 2026 - Maret 2026**

**Disahkan di Simpang Tiga Redelong**  
**Pada Hari Rabu, 1 April 2026**

**Mengetahui,**

**Plt. Ketua Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong**



**Riris Novtasya Sihombing, S.H.**

Berdasarkan Surat Perintah Pelaksana Tugas  
Nomor :511/KPN.W1-U19/KP7.4/III/2026  
Tanggal 25 Maret 2026

# LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I PERIODE JANUARI 2026 – MARET 2026

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.

men

Negi

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 **95,19 %** dengan indeks **3,81** 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 3,70.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,66.
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,76.

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 3,73.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,90.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 4,90.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,86.
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 “laman Pengaduan Pengguna Layanan” sedangkan yang paling rendah adalah “Kemudahan Prosedur Pelayanan” pada Pengadilan.

**Table 1 Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri**

| No | Prioritas Unsur                  | Rekomendasi  | Tindaklanjut  | Penanggung Jawab                        |
|----|----------------------------------|--|---|---|
| 1. | Prosedur                         | Perlu dilakukan Briefing PTSP berkelanjutan oleh Hakim Pengawas dan Penanggung Jawab mengenai Prsedur Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada masing-masing bagian PTSP dengan menerapkan 5R dan 5S. | Telah dilaksanakan Briefing PTSP berkelanjutan oleh Hakim Pengawas dan Penanggung Jawab mengenai Prsedur Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada masing-masing bagian PTSP dengan menerapkan 5R dan 5S. | Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat |
| 2. | Produk Spesifikasi Jenis Layanan | Perlu adanya upaya optimalisasi persyaratan agar sesuai antara persyaratan dengan jenis layanan yang dimintakan dan melakukan sosialisasi  | Telah dilaksanakan optimalisasi persyaratan agar sesuai antara persyaratan dengan jenis layanan yang dimintakan dan melakukan sosialisasi yang optimal kepada   |   |

|    |                 |   |  |  |
|----|-----------------|---|--|--|
|    |                 | yang optimal kepada masyarakat tentang persyaratan agar sesuai antara persyaratan dengan jenis layanan yang dimintakan, baik berupa brosur, informasi melalui media sosia maupun Website Pengadilan   | masyarakat tentang persyaratan agar sesuai antara persyaratan dengan jenis layanan yang dimintakan, baik berupa brosur, informasi melalui media sosia maupun Website Pengadilan  |  |
| 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 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 |  |

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

**DOKUMENTASI TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

