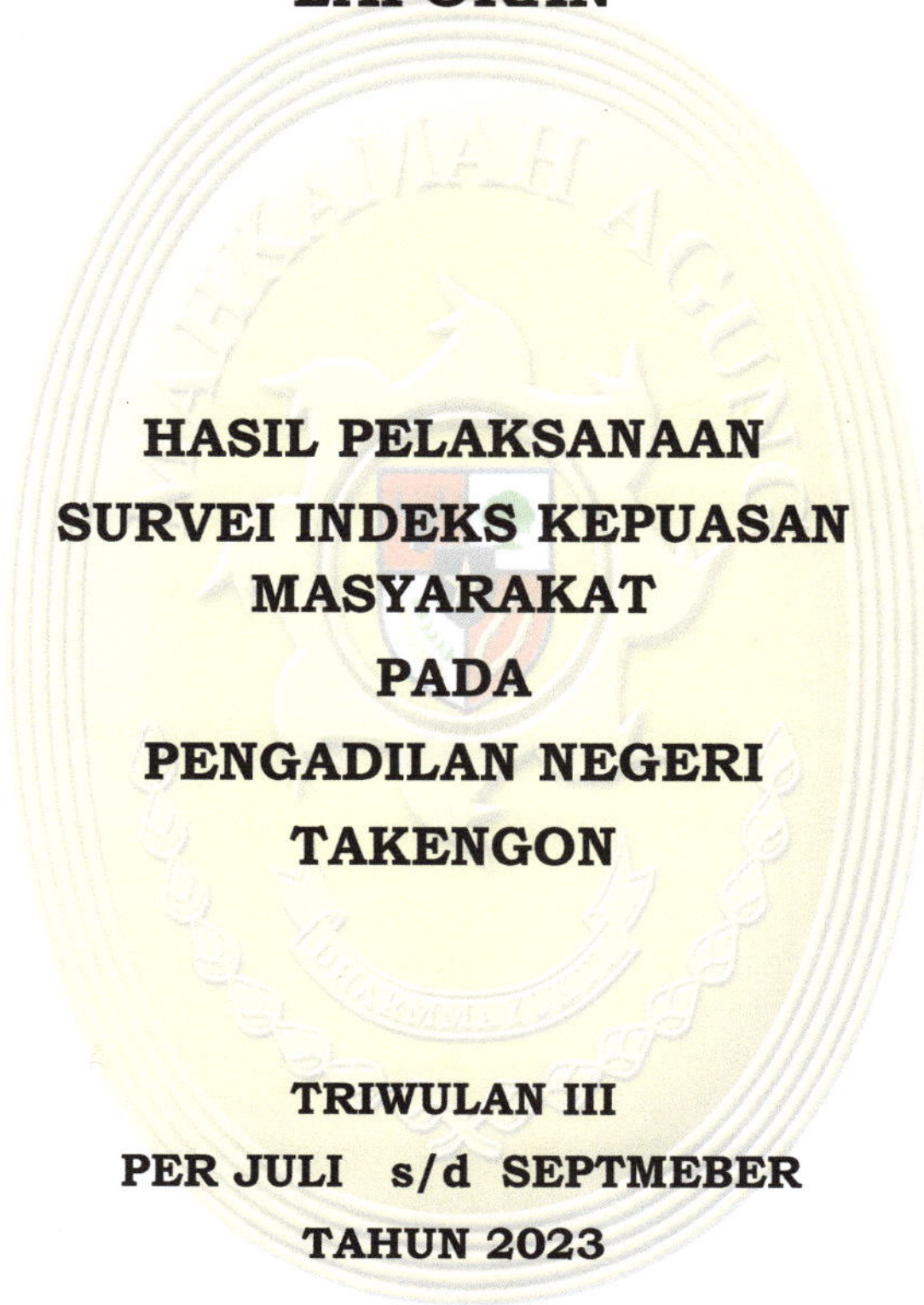


LAPORAN



HASIL PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI TAKENGON

**TRIWULAN III
PER JULI s/d SEPTMEBER
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

BAB I	
PENDAHULUAN	3
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Sasaran	4
1.3. Rencana Kerja dan Sasaran	5
1.4. Tahapan Pelaksanaan	5
1.5. Target dan Capaian Survey	6
 BAB II	
METODE SURVEY	6
2.1. Jenis Data	6
2.2. Teknik Pengumpulan data	6
2.3. Variabel dalam IKM	7
2.4. Metode Pengolahan Data	9
2.5. Perangkat Pengolahan Data	10
 BAB III	
HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA	11
3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Ruang Lingkup	11
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Takengon	21
 BAB VI	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	22
4.1. Kesimpulan	22
4.2. Rekomendasi	22

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin besarnya tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat. Tuntutan pelayanan publik yang memadai maka perbaikan pelayanan publik harus selalu ditingkatkan ditingkatkan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, hal ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Takengon telah melaksanakan survey pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Survey ini dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pelaksanaan Survey dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Badan dibawahnya. Survey ini sekaligus sebagai persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan survey Triwulan Ketiga yang dilaksanakan pada tahun 2023 di Pengadilan Negeri Takengon Kelas II dan dilakukan untuk mengetahui atau mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengguna pengadilan.

Survey Triwulan Ketiga tahun 2023 ini, diharapkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengadilan Negeri Takengon berada pada kategori Baik. Hal ini dapat dimaklumi, karena survey Triwulan Ketiga tahun 2023 ini

merupakan upaya pembenahan yang akan dilakukan oleh seluruh Hakim dan Pegawai Pengadilan Negeri Takengon, mulai dari level Pimpinan hingga staf dan PPNPN yang terus melakukan upaya peningkatan dan perbaikan kinerja serta kualitas layanan kepada masyarakat pencari keadilan

Dari survey Triwulan Ketiga tahun 2023 ini dapat diharapkan dijadikan sebagai acuan serta tolak ukur untuk melakukan pembenahan dalam rangka peningkatan layanan kepada masyarakat di Kabupaten Aceh Tengah pada tahap berikutnya. Perubahan yang akan dilakukan diharapkan pula akan menjadi lebih baik dari sebelum dilakukan survey kepuasan terhadap Pengguna pengadilan.

1.2 Tujuan dan Sasaran

Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Takengon ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan kepada masyarakat yang terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

1.3 Rencana Kerja dan Sasaran

Survey ini dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2023 sampai dengan 30 September 2023, Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 Juli 2023
2	Pengumpulan Data/pelaksanaan survey	1 Juli 2023 – 30 September 2023
3	Pengolahan Data	1 Juli 2023 – 30 September 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	19 Juli 2023 – 30 September 2023

1.4 Tahapan Pelaksanaan

1. Tim menyusun instrument survey.
2. Tim survey menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
3. Tim menentukan responden.
4. Tim melaksanakan survey.
5. Tim menyajikan dan melaporkan hasil.

II. METODE SURVEY

2.1 Jenis Data

Data utama dalam survey ini adalah data primer yang diperoleh dari Responden dengan cara mengisi kuesioner pada mesin ADS yang dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat <http://e.survey.badilum.mahkamahagung.go.id>, dengan berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistic dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif dan data lainnya adalah data survey harian yang diperoleh dengan

cara yang sama yaitu mengisi kuisioner secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER tersebut.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4.

Populasi dalam survey adalah setiap responden yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Takengon, terdiri dari:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Jaksa Penuntut Umum
5. Terdakwa
6. Penasihat Hukum
7. Polisi, Lembaga Pemasyarakatan
8. Pengunjung, Pengguna Pengadilan/Wartawan

Populasi di Pengadilan Negeri Takengon adalah para pengunjung atau pengguna jasa pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 1 responden pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 5 responden. Populasi pengunjung di Pengadilan Negeri Takengon umumnya homogen, sehingga populasi satu minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survey tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survey menggunakan sampel sebanyak 20 responden, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 17 responden yg diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 1 responden.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 1 responden x 5 hari kerja = 5 responden

3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah $20 \text{ hari} \times 1 \text{ responden} = 20 \text{ responden}$.
4. Jumlah Pengunjung rata-rata per tiga bulan adalah $60 \text{ hari} \times 1 \text{ responden} = 60 \text{ responden}$.
5. Jumlah Responden adalah $27 \% \times 60 \text{ responden} = 17 \text{ responden}$

2.3 Variabel Dalam IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain: Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, 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 pelayanan.

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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

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

Berdasarkan 9 ruang lingkup survey di atas, tim pelaksana survey di Pengadilan Negeri Takengon Kelas II mengarahkan kepada Responden pengguna jasa layanan untuk mengisi kuisioner yang terdapat dalam aplikasi SISUPER.

2.4 Metode Pengolahan Data

Setelah terkumpul data pada penelitian ini kemudian disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistic descriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur/lingkup pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur/lingkup pelayanan yang dikaji, setiap unsur/lingkup pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM Pengadilan Negeri Takengon menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur Nilai}}{\text{Total Unsur yang Terisi Penimbang}} \times \text{—}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{IKM UNIT} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan (Pengadilan Negeri Takengon) telah menetapkan karakteristik unsur berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 sebanyak 9 unsur yang dominan dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN (Pengadilan Negeri Takengon)
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	SANGAT BAIK

2.5 Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan program komputer dalam hal ini akan menggunakan program Excel yang telah ditentukan rumusnya sebagaimana di atas.

b. Pengolahan dengan Manual

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai unsur 9 (U9).
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlah 9 unsur/lingkup dari nilai rata-rata tertimbang.

III. HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

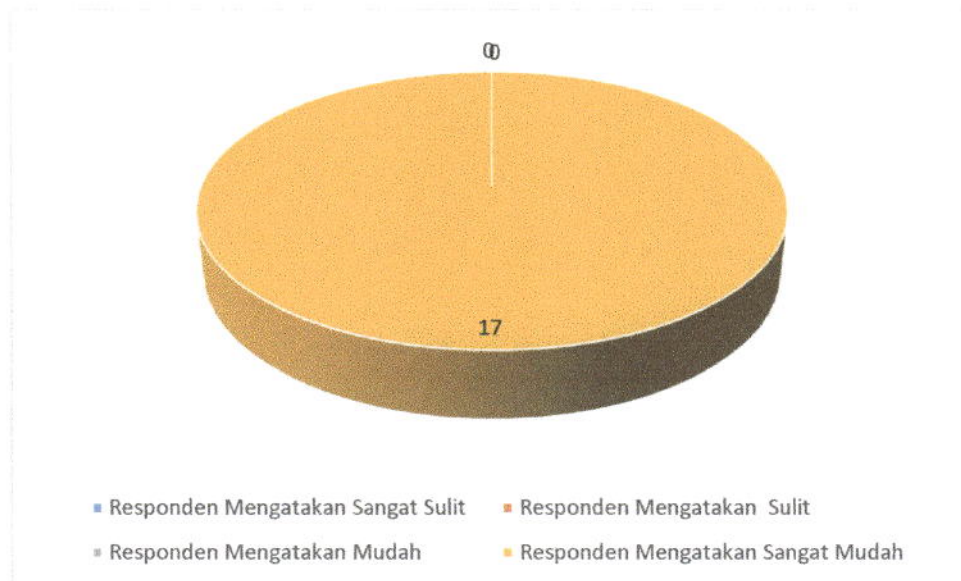
3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Ruang Lingkup

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon tersaji dalam data berikut ini:

- 1. Persyaratan yang Harus Dipenuhi (Persyaratan)**

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang lingkup Persyaratan yang Harus Dipenuhi oleh Pengguna Pengadilan, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,68** Dari 17 responden yang dilakukan survey dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. 0 responden mengatakan sangat sulit
- b. 0 responden mengatakan sulit
- c. 0 responden mengatakan mudah
- d. 17 responden mengatakan sangat mudah



Dari data 17 responden yang membuat pernyataan itu dapat tergambar dengan nilai persentase dalam diagram sebagai berikut:

Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan yang diajukan oleh Pengadilan Negeri Takengon Kategori sangat mudah adalah 100 %,

2. Tata Cara Pelayanan (Prosedur)

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang lingkup Persyaratan yang Harus Dipenuhi oleh Pengguna Pengadilan, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,68**. Dari 17 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. 0 responden mengatakan sangat tidak memuaskan
- b. 0 responden mengatakan tidak memuaskan
- c. 0 responden memuaskan

d. 17 responden sangat memuaskan

Dari data 17 Responden yang membuat pernyataan itu dapat tergambar dengan nilai persentase dalam diagram sebagai berikut:



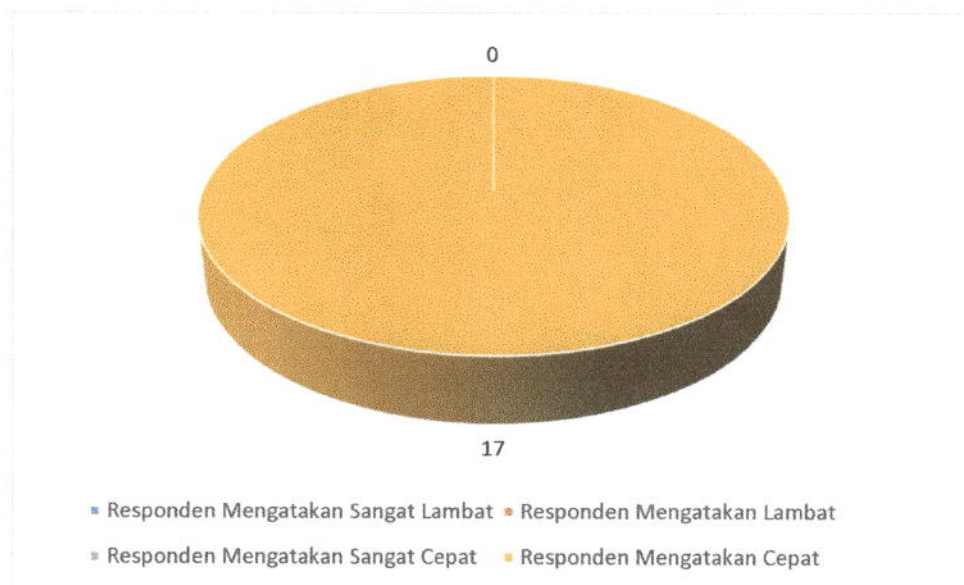
Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Tata Cara Pelayanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Takengon adalah dengan nilai 100 % menyatakan sangat memuaskan;

3. Jangka Waktu Pelayanan (Lamanya Pelayanan)

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang lingkup Jangka Waktu Pelayanan, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,68** Dari 17 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- 0 responden mengatakan sangat lambat
- 0 responden mengatakan lambat
- 0 responden mengatakan cepat
- 17 responden mengatakan sangat cepat

Dari data 17 responden yang membuat pernyataan itu dapat tergambar dengan nilai persentase dalam diagram sebagai berikut:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Jangka Waktu Penyelesaian pelayanan oleh Pengadilan Negeri Takengon adalah 100 % menyatakan sangat cepat;

4. Biaya, Tarif atau Ongkos

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang lingkup Biaya, Tarif atau Ongkos yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,68** Dari 17 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- 0 responden mengatakan sangat mahal
- 0 responden mengatakan mahal
- 0 responden mengatakan murah
- 17 responden mengatakan sangat murah

Dari data 17 responden yang membuat pernyataan itu dapat tergambar dengan nilai persentase dalam diagram sebagai berikut:



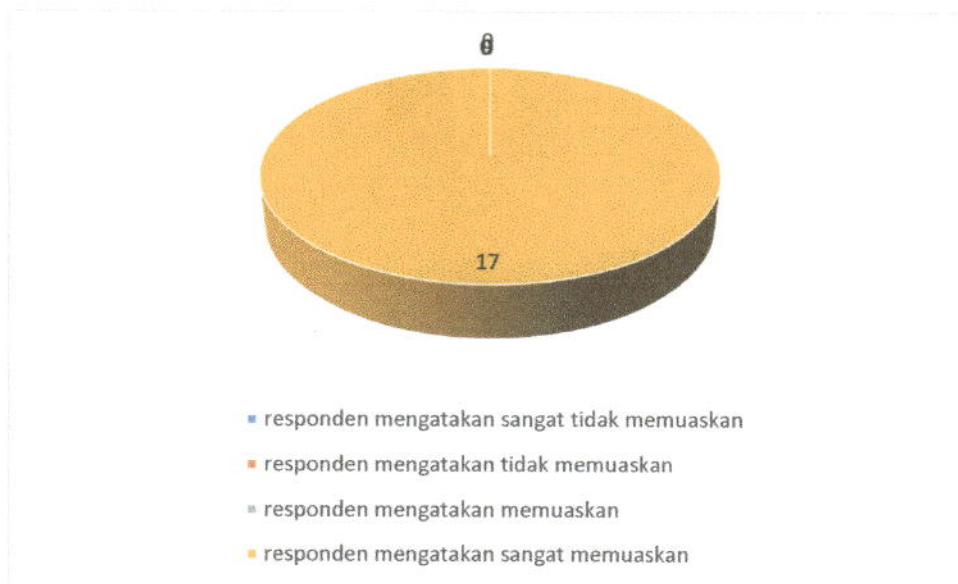
Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya, Tarif atau Ongkos yang dikeluarkan oleh Pengguna Pengadilan dalam memperoleh pelayanan dari Pengadilan Negeri Takengon adalah 100 % menyatakan sangat murah.

5. Kualitas Pelayanan (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang lingkup Biaya, Tarif atau Ongkos yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,68** Dari 17 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- 0 responden mengatakan sangat tidak memuaskan
- 0 responden mengatakan tidak memuaskan
- 0 responden mengatakan memuaskan
- 17 responden mengatakan sangat memuaskan

Dari data 17 responden yang membuat pernyataan itu dapat tergambar dengan nilai persentase dalam diagram sebagai berikut:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa Kualitas Hasil Pelayanan yang diterima oleh Pengguna Pengadilan dalam memperoleh pelayanan dari Pengadilan Negeri Takengon adalah 100% menyatakan sangat memuaskan

6. Kemampuan Petugas Pelayanan (Kompetensi Pelayan)

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang Kemampuan Petugas Pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Takengon, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,61** Dari 17 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- 0 responden mengatakan sangat tidak mampu.
- 0 responden mengatakan tidak mampu.
- 0 responden mengatakan mampu.
- 17 responden mengatakan sangat mampu.

Dari data 17 responden yang membuat pernyataan itu dapat tergambar dengan nilai persentase dalam diagram sebagai berikut:

Hasil analisis data mengenai prosedur pelayanan, tersaji dalam diagram berikut:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa Kemampuan Petugas Pelayanan melakukan pelayanan kepada Pengguna Pengadilan dalam memperoleh pelayanan dari Pengadilan Negeri Takengon adalah 100 % menyatakan sangat mampu

7. Sikap Petugas Pelayanan (Perilaku Pelayan)

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada unsur Sikap Petugas Pelayanan yang melakukan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,68** Dari 17 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- 0 responden mengatakan sangat tidak ramah.
- 0 responden mengatakan tidak ramah
- 0 responden mengatakan ramah.
- 17 responden mengatakan sangat ramah.

Dari data 17 responden yang membuat pernyataan itu dapat tergambar dengan nilai persentase dalam diagram sebagai berikut:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa Sikap Petugas Pelayanan yang melakukan pelayanan kepada Pengguna Pengadilan adalah 100% menyatakan sangat ramah.

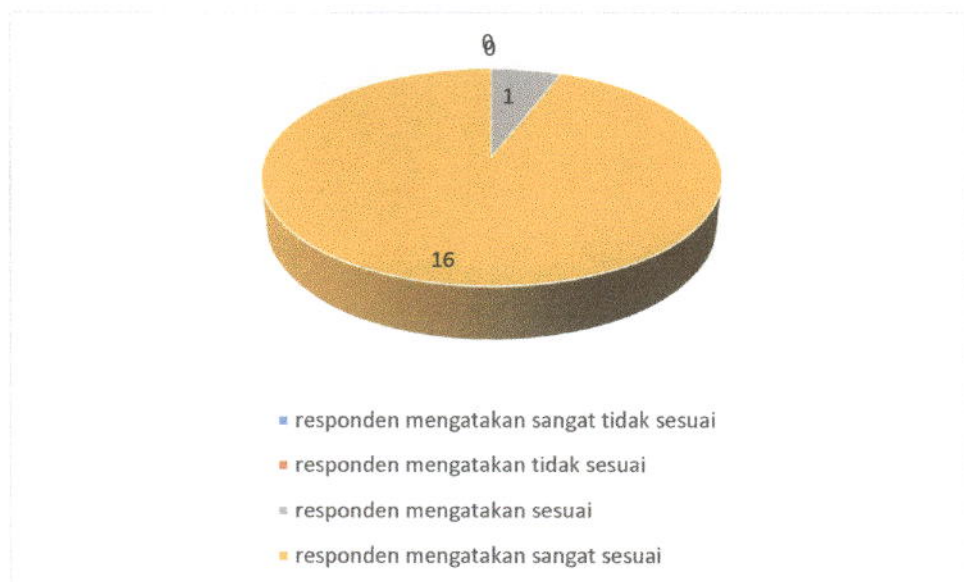
8. Sarana dan Prasarana

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada unsur Kesanggupan Petugas Pelayanan yang melakukan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **3,92**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,68** Dari 17 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- 0 responden mengatakan sangat tidak sesuai
- 0 responden mengatakan tidak sesuai
- 1 responden mengatakan sesuai
- 16 responden mengatakan sangat sesuai

Dari data 17 responden yang membuat pernyataan itu dapat tergambar dengan nilai persentase dalam diagram sebagai berikut:

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa Sikap Petugas Pelayanan yang melakukan pelayanan kepada Pengguna Pengadilan adalah 100 % menyatakan sangat sesuai.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada unsur Kesanggupan Petugas Pelayanan yang melakukan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Sikap Petugas Pelayanan yang melayani Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,68** Dari 17 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- 0 responden mengatakan sangat tidak baik
- 0 responden mengatakan tidak baik
- 0 responden mengatakan baik
- 17 responden mengatakan sangat baik

Dari data 17 responden yang membuat pernyataan itu dapat tergambar dengan nilai persentase dalam diagram sebagai berikut:

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa Penanganan Pengaduan yang disediakan oleh Pengadilan untuk Pengguna Pengadilan adalah 100 % menyatakan sangat baik.

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Takengon

Berikut Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan Peringkat pada setiap unsur pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Takengon :

No.	Unsur	Nilai IKM	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	4,00	SANGAT BAIK	1
2.	Prosedur	4,00	SANGAT BAIK	2
3.	Waktu Pelayanan	4,00	SANGAT BAIK	3
4.	Biaya/Tarif	4,00	SANGAT BAIK	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	SANGAT BAIK	5
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00	SANGAT BAIK	6
7.	Perilaku Pelaksana	4,00	SANGAT BAIK	7
8.	Sarana dan Prasarana	3,92	SANGAT BAIK	9
9.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4,00	SANGAT BAIK	8

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

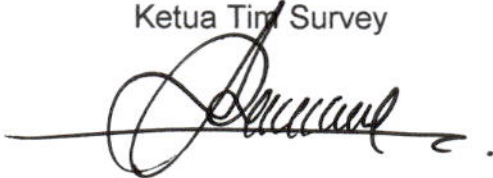
1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Takengon secara keseluruhan adalah **100** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
2. Berdasarkan hasil survei harian kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Takengon periode April sampai dengan Juni 2023, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai pada masing-masing bagian
 - Pada PTSP yaitu PTSP PERDATA, telah diperoleh nilai dengan kategori sangat puas bernilai 0 responden, dan untuk kategori puas 0 responden;
 - Pada PTSP PIDANA, telah diperoleh nilai dengan kategori sangat puas bernilai 3 responden, dan untuk kategori puas 0 responden;
 - Pada PTSP HUKUM, telah diperoleh nilai dengan kategori sangat puas bernilai 0 responden, dan untuk kategori puas 0 responden;
 - Pada PTSP UMUM dan KEUANGAN, telah diperoleh nilai dengan kategori sangat puas bernilai 0 responden, dan untuk kategori puas 0 responden dan tidak puas 0 responden;
3. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, semua unsur mendapatkan nilai Terbaik .
4. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat,

4.2 Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah baik dapat dipertahankan atau ditingkatkan kinerjanya, sedangkan unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survey berikutnya agar menjadi lebih baik, Unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.

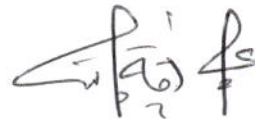
2. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Takengon, mulai dari Pimpinan, Hakim, Staf, dan Tenaga PPNNP hal ini akan bermanfaat untuk mengambil keputusan atau kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
3. Survey kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik 3 (tiga) bulan sekali sekali dengan jumlah responden yang harus disesuaikan dengan jumlah penggunaan pengadilan yang setiap tahun dapat bertambah, hal ini agar jumlah responden lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan dapat dijadikan ukuran perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Takengon. Demikianlah laporan Survey Kepuasan Masyarakat periode triwulan ke III ini

Ketua Tim Survey



Teuku Fachrurrazi,

Sekretaris Tim Survey



Arafah,

Anggota Tim Survey



Budi Permana,



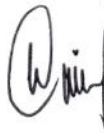
Desi Wanyuni,



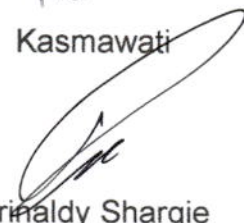
Kasmawati



Ali Akbat

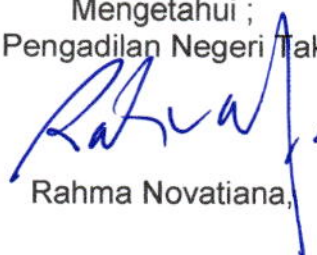


I Like Zahrani,



Brinaldy Sharqie

Mengetahui ;
Ketua Pengadilan Negeri Takengon



Rahma Novatiana,



LAPORAN

TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEY

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

(IKM)

TRIWULAN III TAHUN 2023

A. LATAR BELAKANG

Pengadilan Negeri yang akan ditetapkan oleh Pengadilan Tinggi untuk menjadi lokasi *Pilot Project* menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

Berkaitan dengan hal diatas, Pengadilan Negeri Takengon sebagai salah satu Badan Peradilan dibawah Mahkamah Agung RI yang menjalankan amanah tersebut sebagai salah satu wujud tertib administrasi dan wujud optimalisasi Pelayanan kepada masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan secara baik dan maksimal dengan menyusun Laporan tindak lanjut (Tindakan Perbaikan Pelayanan Atas Laporan Monitoring dan Evaluasi Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat) dalam rangka mewujudkan Pengadilan Negeri Takengon menjadi Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);

B. DASAR HUKUM

Penyusunan Laporan Tindak Lanjut (Tindakan Perbaikan Pelayanan Atas Laporan Monitoring dan Evaluasi Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah mengacu pada beberapa ketentuan sebagai berikut :

1. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Lampiran Keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang No.14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1-144/KMA/SK/II/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No. 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 076/KMA/SK/VI/2009 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan;
8. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 1586/DJU/SK/PS01/9/2015 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan;
9. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung RI No. 03 Tahun 2010 tentang Penerimaan Tamu;

C. TUJUAN

Tujuan penyusunan Laporan tindak lanjut (Tindakan Perbaikan Pelayanan Atas Laporan Monitoring dan Evaluasi Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil untuk mendorong penyelenggara pelayanan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Takengon. serta sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan kepada Pengguna Layanan yang terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan
1. Prosedur
2. Waktu pelayanan
3. Biaya/Tarif
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
5. Kompetensi Pelaksana
6. Perilaku Pelaksana
7. Maklumat Pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

E. TINDAK LANJUT

Pengadilan Negeri Takengon melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat sebanyak 4 (empat) kali setiap tahunnya dengan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM tersebut menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Takengon dan dari hasil pelaksanaan survey diperoleh nilai IKM Triwulan II sebesar 99,61 dan bila dikonversikan pada Nilai rata-rata tertimbang maka diperoleh Nilai sebesar 3,98;

Berikut ini adalah rincian nilai IKM yang diperoleh di Triwulan IV tahun 2022

Tabel Perolehan Nilai IKM Triwulan IV Tahun 2022

NO	UNSUR PELAYANAN (U)	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
(1)	(2)	(3)	(3)
1	Persyaratan	100	4,00
2	Prosedur	100	4,00
3	Waktu penyelesaian pelayanan	100	4,00
4	Biaya/Tarif	100	4,00
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	100	4,00
6	Kompetensi pelaksana	100	4,00
7	Perilaku pelaksana	100	4,00
8	Sarana dan Prasarana	99,68	3,92
9	Penanganan pengaduan, saran	100	4,00

No.	Unsur	Nilai IKM	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	4,00	SANGAT BAIK	1
2.	Prosedur	4,00	SANGAT BAIK	2
3.	Waktu Pelayanan	4,00	SANGAT BAIK	3
4.	Biaya/Tarif	4,00	SANGAT BAIK	7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	SANGAT BAIK	8
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00	SANGAT BAIK	4

7.	Perilaku Pelaksana	4,00	SANGAT BAIK	6
8.	Sarana dan Prasarana	3,92	SANGAT BAIK	9
9.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4,00	SANGAT BAIK	5

Dari tabel tersebut diatas dapat diketahui bahwa unsur penilaian yang mendapat nilai IKM tertinggi yaitu Persyaratan, Kompetensi Pelaksanadan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan Yang mendapatkan Nilai 100

Sedangkan unsur penilaian yang mendapat nilai IKM terendah adalah Sarana dan Prasarana,

Setelah dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi terhadap hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dan berdasarkan hasil analisa serta pembahasan terhadap 3 (tiga) unsur penilaian yang terendah, maka diperoleh kesimpulan sbb :

1. Sarana dan Prasarana ;

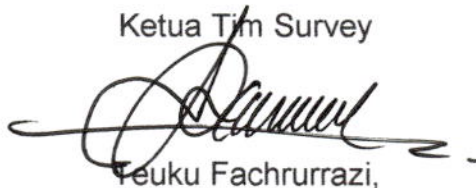
Dalam menanggapi hal tersebut Pimpinan menyarankan:

- Memberikan pelayanan yang ramah dan baik kepada pengguna layanan di pengadilan Negeri Takengon
- Agar Petugas Keamanan selalu mengatur Parkir dengan baik dan benar bagi pengguna layanan
- Apabila ada layanan yang difabel dan orang tua agar petugas yang ditunjuk siap dan siaga dalam membantu
- Petugas keamanan lebih berperan aktif lagi dalam melayani pengunjung

Dari tabel tersebut diatas dapat diketahui bahwa semua unsur mendapatkan penilaian dengan nilai IKM tertinggi sehingga setiap Aparatur Pengadilan agar mempertahankan Nilai Survey tersebut

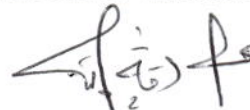
Demikianlah laporan tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat periode Triwulan ke III ini

Ketua Tim Survey



Teuku Fachrurrazi,

Sekretaris Tim Survey

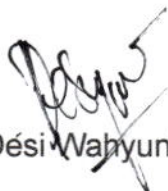


Arafah

Anggota Tim Survey



Budi Permana,



Dési Wahyuni,



Kasmawati



Ali Akbar

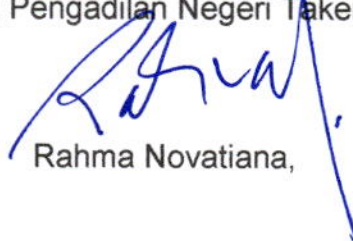


I Like Zahrani,



Brinaldy Sharqie

Mengetahui ;
Ketua Pengadilan Negeri Takengon



Rahma Novatiana,