

LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI TAKENGON

**TRIWULAN III
PER JULI s/d SEPTEMBER
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon ini disusun sebagai bagian dari tugas untuk melaporkan proses pelaksanaan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Takengon periode Triwulan III Tahun 2025 sekaligus sebagai tolak ukur komitmen Pengadilan Negeri Takengon menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Laporan ini juga sebagai bahan evaluasi bagi semua pihak yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Takengon

Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Demikian laporan ini kami susun, semoga dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Takengon 1 Oktober 2025

Tim Survei

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	I
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Tujuan.....	5
1.3. Sasaran	6
1.4. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	6
1.5. Tahapan Pelaksanaan	6
BAB I METODOLOGI	7
2.1. Metode Survei.....	7
2.2. Populasi dan Sampel	7
2.3. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis.....	7
2.4. Teknik Pengumpulan Data dan <i>Quality Control</i>	7
2.5. Variabel Pengukuran IKM	8
2.6. Teknik Analisis Data	9
BAB II PROFIL RESPONDEN	11
3.1. Jenis Kelamin	11
3.2. Tingkat Pendidikan Responden	12
3.3. Pekerjaan Responden.....	13
3.4. Kelompok Usia Responden.....	14
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	15
4.1. Persyaratan	15
4.2. Prosedur	16
4.3. Waktu Penyelesaian	16
4.4. Biaya / Tarif.....	17
4.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	18
4.6. Kompetensi Pelaksana	19
4.7. Perilaku Pelaksana	19
4.8. Sarana dan Prasarana	20
4.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	21
4.10. Hasil Survei Satuan Kerja	22
BAB V PENUTUP.....	23
5.1. Kesimpulan	23
5.2. Rekomendasi.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ruang Lingkup Survei IKM	10
Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan.....	10
Tabel 3. Jenis Kelamin Responden	11
Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden	12
Tabel 5. Pekerjaan Responden.....	13
Tabel 6. Usia Responden.....	14
Tabel 7. Ruang Lingkup : Persyaratan	15
Tabel 8. Ruang Lingkup : Prosedur	16
Tabel 9. Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian.....	17
Tabel 10. Ruang Lingkup : Biaya / Tarif.....	17
Tabel 11. Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	18
Tabel 12. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana.....	19
Tabel 13. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana.....	20
Tabel 14. Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana	20
Tabel 15. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	21
Tabel 17. Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja	22

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jenis Kelamin Responden.....	11
Grafik 2. Tingkat Pendidikan Responden	12
Grafik 3. Pekerjaan Responden	13
Grafik 4. Usia Responden	14
Grafik 5. Ruang Lingkup : Persyaratan.....	15
Grafik 6. Ruang Lingkup : Prosedur.....	16
Grafik 7. Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian	17
Grafik 8. Ruang Lingkup : Biaya / Tarif.....	18
Grafik 9. Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan	18
Grafik 10. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana	19
Grafik 11. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	20
Grafik 12. Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana.....	21
Grafik 13. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	21
Grafik 15. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini seluruh lembaga pelayanan publik dihadapkan pada tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat berikut perkembangan pesat dalam bidang teknologi informasi, salah satunya media sosial. Penggunaan media sosial memungkinkan penyebaran suatu informasi secara cepat dan luas, oleh karenanya suatu informasi mengenai ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan publik suatu lembaga pelayanan publik dapat berdampak pada kredibilitas dan reputasi lembaga yang bersangkutan. Untuk itu, lembaga penyelenggara pelayanan publik, khususnya Badan Peradilan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan saat ini belum tentu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan serta memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah evaluasi terhadap pelayanan publik Badan Peradilan dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (Blue Print) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri

dari 8 (delapan) area “Peradilan yang Agung” yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: pengarah/pengendali (*driver*), sistem dan penggerak (*system and enabler*) dan hasil (*result*).

Untuk itu, Mahkamah Agung RI mempunyai program Sertifikasi Mutu Peradilan Unggul dan Tangguh (AMPUH) serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan pada Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor: 520/DJU/PS.02/4/2016, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka pelaksanaan program Sertifikasi Mutu Peradilan Unggul dan Tangguh (AMPUH) serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Takengon sebagai unit kerja penyelenggara pelayanan publik telah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif terhadap pendapat masyarakat pengguna layanan tentang kualitas pelayanan aparatur penyelenggara pelayanan publik yang diterima. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas layanan serta mewujudkan pelaksanaan good governance. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkup Pengadilan Negeri Takengon.

1.2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Takengon dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Takengon.

1.3. Sasaran

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

1.4. Rencana Kerja Pelaksanaan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Takengon dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan bulan September tahun 2025.

1.5. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Takengon, antara lain sebagai berikut:

- Tim survei menentukan metode survei, yakni dengan metode deskriptif kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
- Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui aplikasi SISUPER (Sistem Informasi Survei Pelayanan Elektronik) melalui link berikut: <http://esurvey.badilum.go.id/index.php/pengadilan/098544>

BAB I

METODOLOGI

2.1. Metode Survei

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Takengon. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*.

2.3. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Negeri Takengon. Unit analisis survei ini adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di Pengadilan Negeri Takengon.

2.4. Teknik Pengumpulan Data dan *Quality Control*

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner berupa Aplikasi SISUPER (Sistem Informasi Survei Pelayanan Elektronik). Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu tiga bulan yakni Juli - September 2025. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana dan dianalisis. Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh Hakim pengawas.

2.5. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, yaitu sebagai berikut:

- 1) Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur
Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Pelayanan
Waktu pelayanan berkaitan dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/tarif
Biaya/tarif ialah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan aturan yang berlaku.
- 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 ialah sikap dari pelaksana/petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.6. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan teknik statistik deskriptif. Data survei diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor tingkat kepuasan paling rendah dan nilai 4 merupakan skor tingkat kepuasan paling tinggi yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Data tingkat kepuasan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. *Kedua*, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Tabel 1. Ruang Lingkup Survei IKM

No.	Ruang lingkup
1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Waktu Pelayanan
4	Biaya/tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Skala 100	Skala 1 - 4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB II

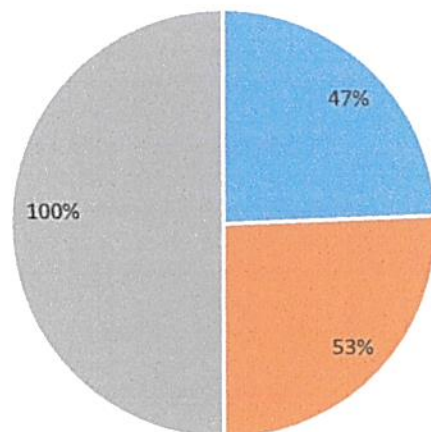
PROFIL RESPONDEN

3.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, diperoleh gambaran bahwa pengguna layanan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang atau 47% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 orang atau 53%.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	15
2	Perempuan	17
	Grand Total	32



■ Laki-laki ■ Perempuan ■ Grand Total

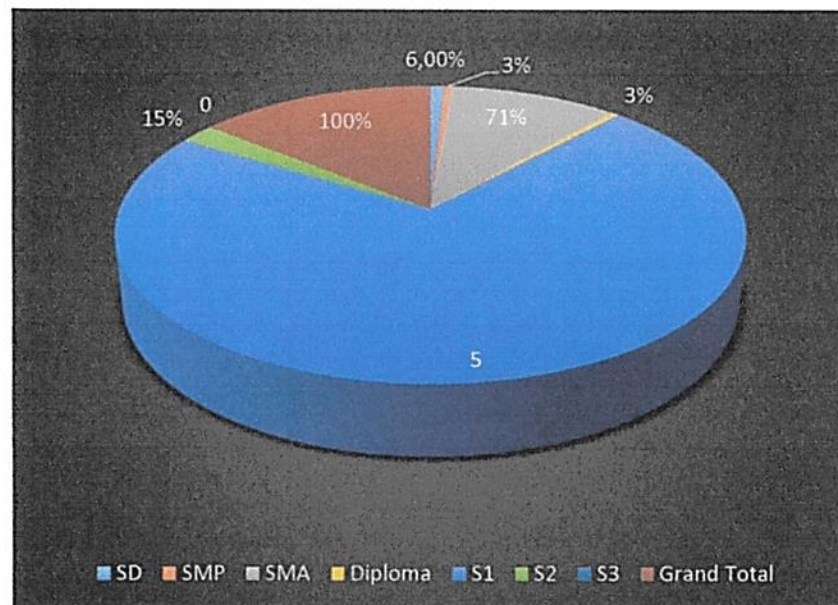
Grafik 1. Jenis Kelamin Responden

3.2. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengguna layanan di Pengadilan Negeri Takengon mayoritas memiliki latar belakang pendidikan SMU sebesar 74,4%.

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	2
2	SMP	1
3	SMA	23
4	Diploma	1
5	S1	5
6	S2	0
7	S3	0
	Grand Total	32



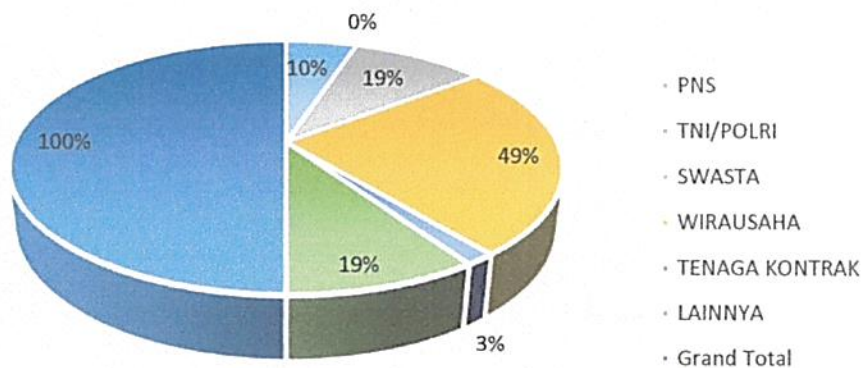
Grafik 2. Tingkat Pendidikan Responden

3.3. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Takengon memiliki pekerjaan sebagai Wirausaha sebesar 49 %.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	4
2	TNI/POLRI	0
3	SWASTA	7
4	WIRAUSAHA	14
5	TENAGA KONTRAK	1
6	LAINNYA	6
	Grand Total	32



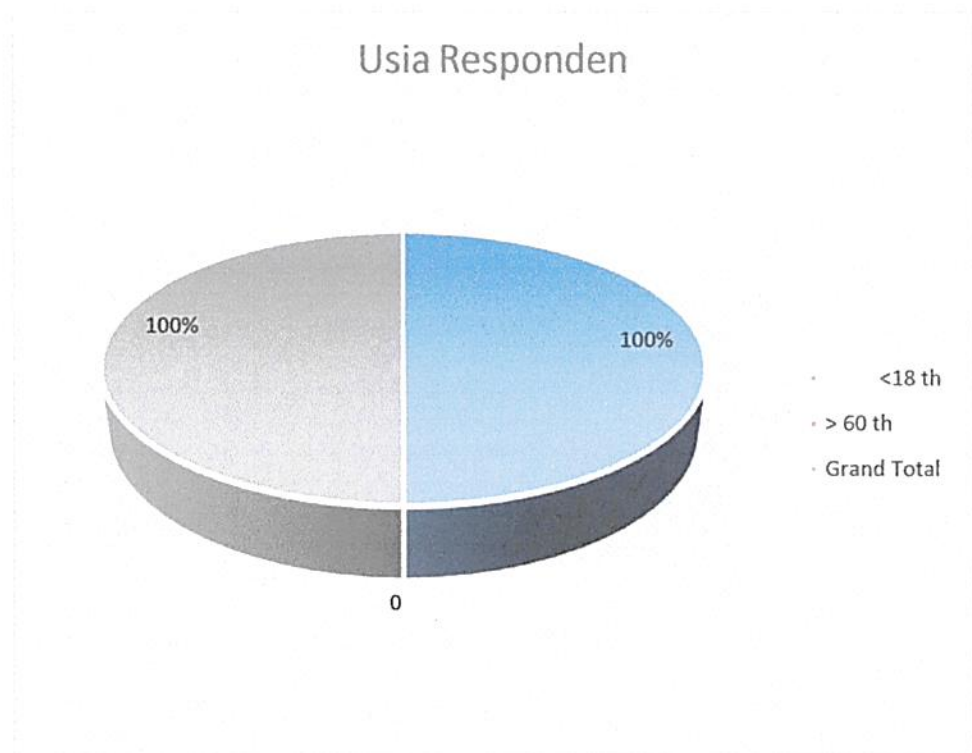
Grafik 3. Pekerjaan Responden

3.4. Kelompok Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia, bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia 18 sampai 59 tahun dengan persentase 100% dari total responden.

Tabel 6. Usia Responden

No.	Rentang Usia	Jumlah
1	<18 th	32
2	> 60 th	0
	Grand Total	32



Grafik 4. Usia Responden

BAB IV

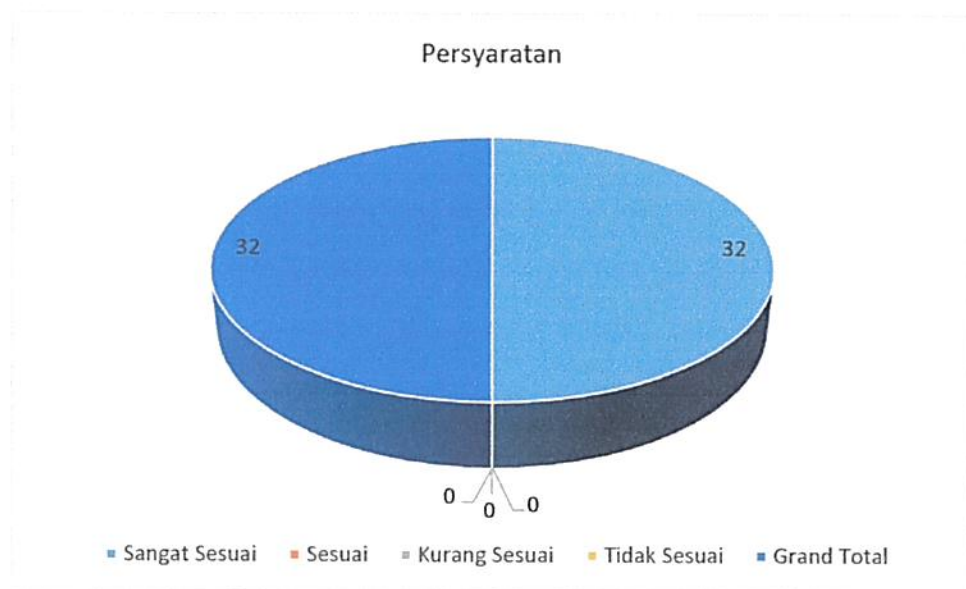
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Persyaratan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 4,00% dengan kategori “**Sangat Baik**”. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup persyaratan berada pada kategori “**Sangat Baik**” (99,68).

Tabel 7. Ruang Lingkup : Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Sesuai	4	32
2	Sesuai	3	0
3	Kurang Sesuai	2	0
4	Tidak Sesuai	1	0
		Grand Total	32



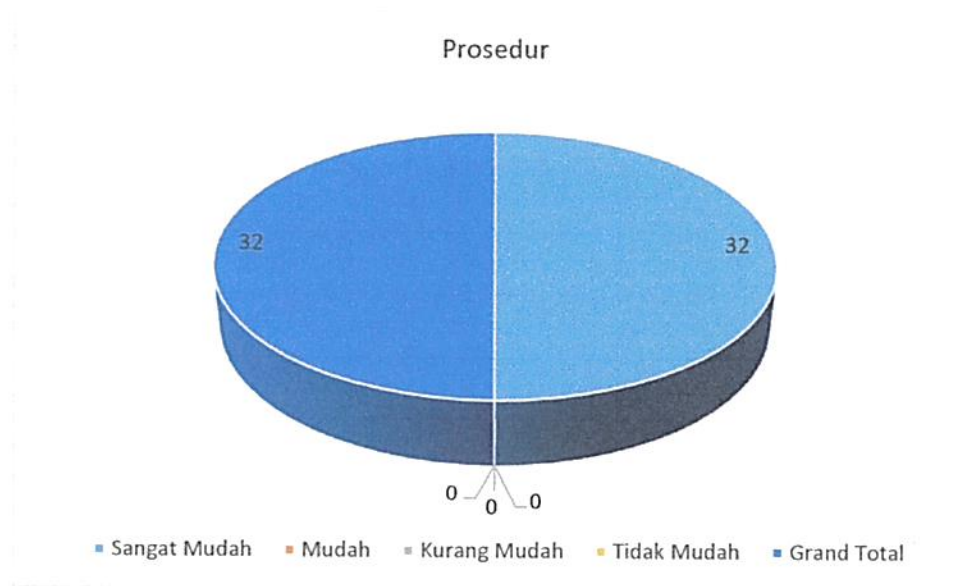
Grafik 5. Ruang Lingkup : Persyaratan

4.2. Prosedur

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 4,00 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup prosedur berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,68).

Tabel 8. Ruang Lingkup : Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Mudah	4	32
2	Mudah	3	0
3	Kurang Mudah	2	0
4	Tidak Mudah	1	0
Grand Total			32



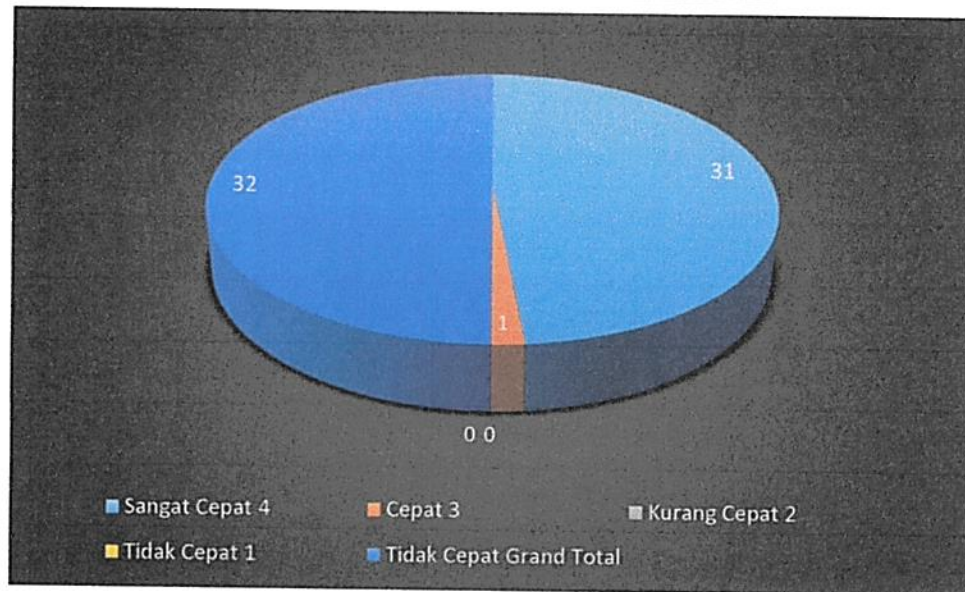
Grafik 6. Ruang Lingkup : Prosedur

4.3. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 3,97 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,68).

Tabel 9. Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Cepat	4	31
2	Cepat	3	1
3	Kurang Cepat	2	0
4	Tidak Cepat	1	0
		Grand Total	32



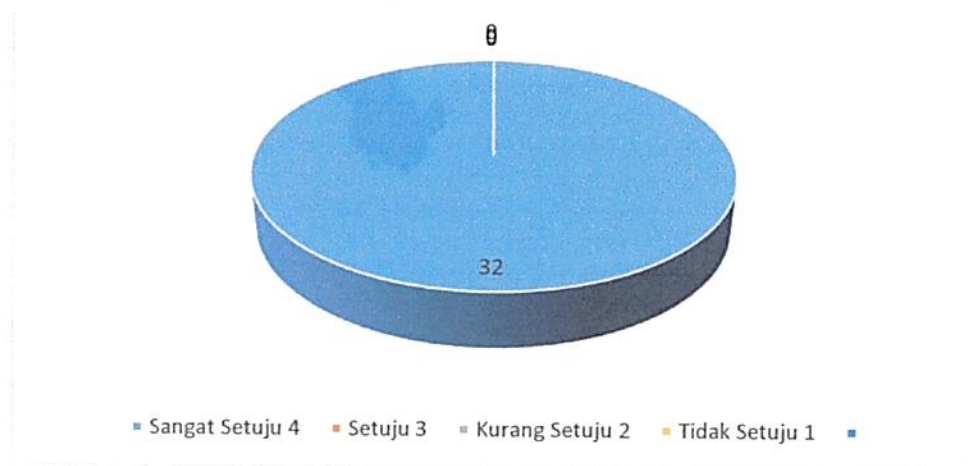
Grafik 7. Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

4.4. Biaya / Tarif

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 4,00 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup biaya / tarif berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,68).

Tabel 10. Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju	4	32
2	Setuju	3	0
3	Kurang Setuju	2	0
4	Tidak Setuju	1	0
		Grand Total	32



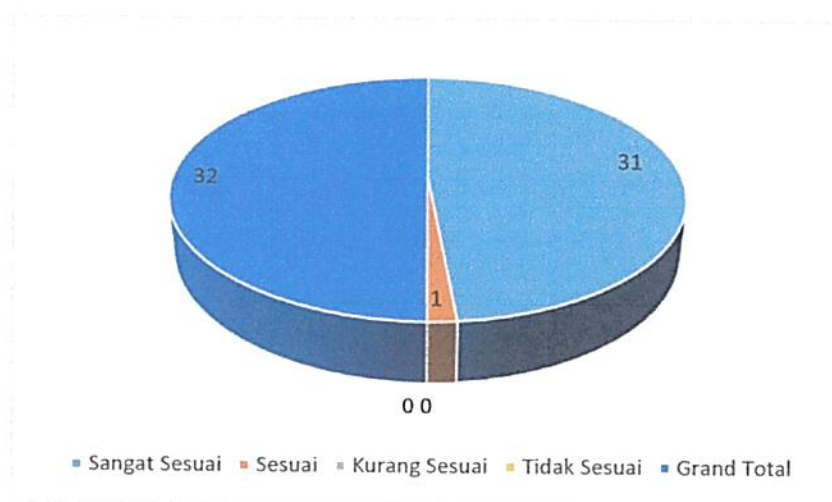
Grafik 8. Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

4.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 3,97 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,68).

Tabel 11. Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Sesuai	4	31
2	Sesuai	3	1
3	Kurang Sesuai	2	0
4	Tidak Sesuai	1	0
Grand Total			32



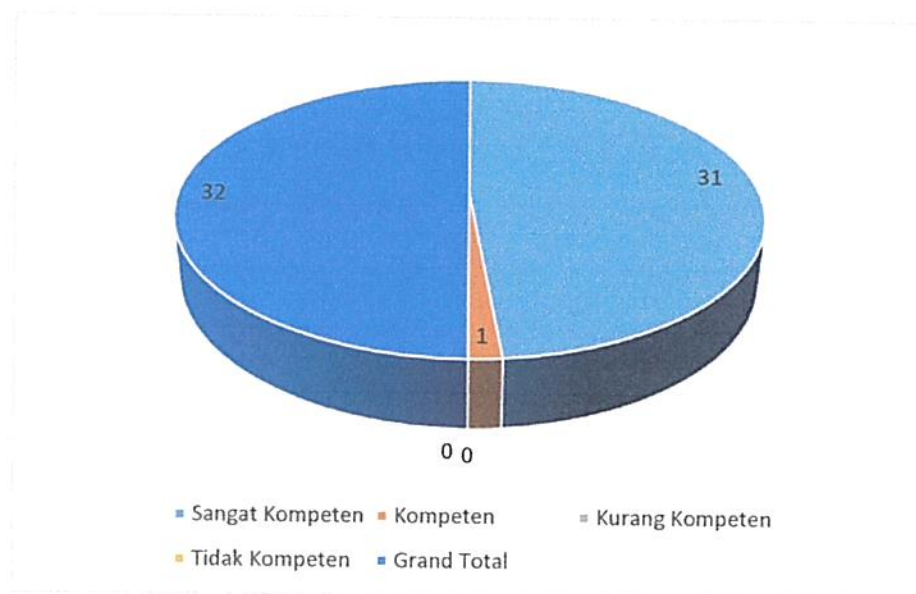
Grafik 9. Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan

4.6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 3,97 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,68).

Tabel 12. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Kompeten	4	31
2	Kompeten	3	1
3	Kurang Kompeten	2	0
4	Tidak Kompeten	1	0
		Grand Total	32



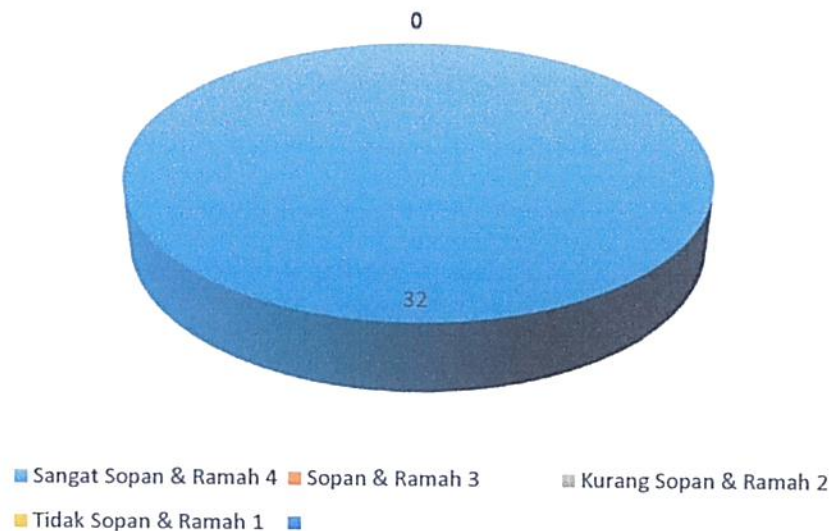
Grafik 10. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

4.7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 4,00 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,68).

Tabel 13. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Sopan & Ramah	4	32
2	Sopan & Ramah	3	0
3	Kurang Sopan & Ramah	2	0
4	Tidak Sopan & Ramah	1	0
		Grand Total	32



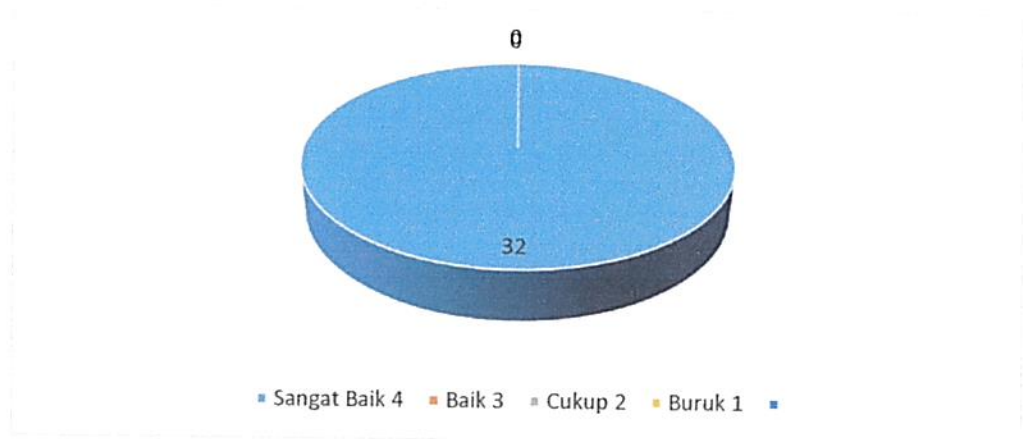
Grafik 11. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

4.8. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 4,00 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,68).

Tabel 14. Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Baik	4	32
2	Baik	3	0
3	Cukup	2	0
4	Buruk	1	0
		Grand Total	32



Grafik 12. Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

4.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 3,97 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,68).

Tabel 15. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	32
2	Kurang maksimal	3	1
3	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0
4	Tidak ada	1	0
Grand Total			32



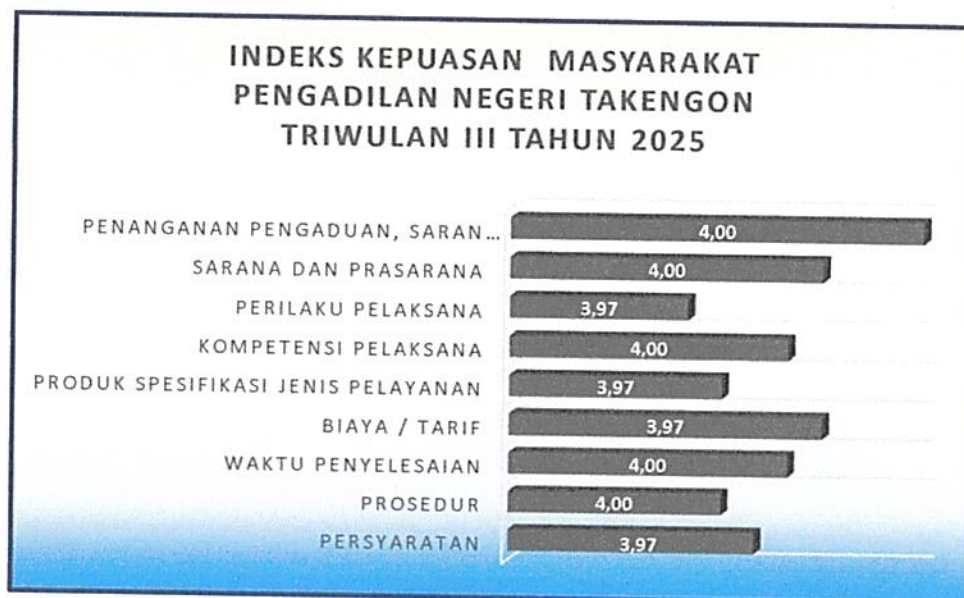
Grafik 13. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

4.10. Hasil Survei Satuan Kerja

Dari indeks 9 ruang lingkup tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon sebesar **3.99 / 99,68** dengan kategori **SANGAT BAIK**.

Tabel 16. Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja

No.	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Persyaratan	4,00	Sangat Baik
2	Prosedur	4,00	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,97	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,97	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,97	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	4,00	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97	Sangat Baik
		3,99 99.68	SANGAT BAIK



Grafik 14. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Takengon periode Triwulan III tahun 2025 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **3,99 / 99,68** dengan kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 4,00.
2. Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 4,00.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97.
4. Biaya/tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 4,00.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97.
6. Kompetensi pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97.
7. Perilaku pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 4,00.
8. Sarana dan prasarana pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 4,00.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97.

Dari 9 (sembilan) ruang lingkup, ada 3 (tiga) ruang lingkup yang memiliki nilai terendah, yaitu sebagai berikut:

- Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97.
- Produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97
- Kompetensi pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97.

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Takengon secara keseluruhan adalah **99,68**, 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 Juli sampai dengan September 2025, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai PTSP PERDATA, telah diperoleh nilai dengan kategori **Sangat Puas bernilai 12 responden, Puas bernilai 0 responden, Kurang Puas bernilai 0 responden, Tidak Puas bernilai 0 responden.**
3. Berdasarkan hasil survei harian kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Takengon periode Juli sampai dengan September 2025, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai pada PTSP PIDANA, telah diperoleh nilai dengan kategori **Sangat Puas bernilai 17 responden, Puas bernilai 0 responden, Kurang Puas bernilai 0 responden, Tidak Puas bernilai 0 responden.**

4. Berdasarkan hasil survei harian kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Takengon periode Juli sampai dengan September 2025, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai pada PTSP HUKUM, telah diperoleh nilai dengan kategori **Sangat Puas bernilai 6 responden, Puas bernilai 0 responden, Kurang Puas bernilai 0 responden, Tidak Puas bernilai 0 responden.**
5. Berdasarkan hasil survei harian kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Takengon periode Juli sampai dengan September 2025, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai pada PTSP UMUM dan KEUANGAN, telah diperoleh nilai dengan kategori **Sangat Puas bernilai 4 responden, Puas bernilai 0 responden, Kurang Puas bernilai 0 responden, Tidak Puas bernilai 0 responden.**

1.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil indeks kepuasan pada setiap ruang lingkup terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon tersebut di atas, menunjukkan bahwa ruang lingkup yang perlu ditingkatkan kualitasnya yaitu Sarana dan prasarana pelayanan, prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan. Dengan demikian, kedepannya dalam rangka upaya perbaikan, maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan. Semua petugas wajib memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta harus sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

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.

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 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kinerja hal ini akan bermanfaat untuk mengambil keputusan atau kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

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.

Ketua Tim Survey



Darma, S.H.

Sekretaris Tim Survey



Agusniar, S.E.



Budi Hermana,

Anggota-Tim Survey



Desi Wahyuni,



Kasmawati



Ali Akbar



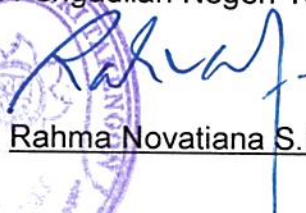
I Like Zahrani,



Yulika Sismawati
Sitorus,

Mengetahui ;

Ketua Pengadilan Negeri Takengon



Rahma Novatiana S.H.



TAKENGON 1 OKTOBER, 2025

LAMPIRAN LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2025
PADA PENGADILAN NEGERI TAKENGON

KUESIONER SURVEI IKM PADA APLIKASI SI SUPER
PUBLIKASI HASIL SURVEI IKM

PENGADILAN NEGERI TAKENGON

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA APLIKASI SI SUPER

Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance

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

1 Data Responden
Nama pengguna aplikasi

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Nama form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan
Maklumi isi kuesioner dan berikan kritik

Data Responden SKM

Nama

Umur / Jenis Kelamin

Nomor HP

Domisili

Pendidikan

Pekerjaan

Kembali [Selanjutnya](#)

Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance

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

1 Data Responden
Nama pengguna aplikasi

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Nama form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan
Maklumi isi kuesioner dan berikan kritik

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan

Perihal Masalah Layanan ini

Kembali [Selanjutnya](#)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA APLIKASI SI SUPER

APLIKASI SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK

Survey Kepuasan Masyarakat / Surveillance

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

1 Data Responden
Nama LAYANAN RESPONDEN

2 Layanan
LAYANAN

3 Form Kuesioner
SIAPAKAH RESPONDEN SIAPAKAH

4 Kuesioner & pesan
Kuesioner & pesan dan pesan Anda

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan yang diterima pada pelayanan dengan jenis pelayanan pada Pengaduan ?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengaduan ?

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengaduan dalam memberikan pelayanan ?

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

4 Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengaduan TIDAK DIPUNJUT BAYAN/GRATIS ?

Tidak Benar

Kurang Benar

Benar

Sangat Benar

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 lahan parkir/parkir pengguna pelayanan ?

Tidak ada

Ada tetapi tidak dapat diakses

Kurang maksimal

Terfungsional dan dikelola dengan baik

Kembali

Selanjutnya

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

BULAN: TRIWULAN III TAHUN 2025

Unit Pelayanan : PENGADILAN NEGERI TAKENGON

Alamat : Jalan Yos Sudarso No. 200 Blang Kolak II Kecamatan Bebesen Takengon Kabupaten Aceh Tengah

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
Responden	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	Keterangan		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
23	4	4	3	4	4	3	4	4	4			
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
	128	128	127	128	127	127	128	128	127			
N.Rata-rata	4	4	3,969	4	3,97	3,97	4	4	3,97			
NRR Tertimbang	0,444	0,444	0,441	0,444	0,441	0,44	0,444	0,444	0,441			

Keterangan :

U1 - U14 : Unsur-unsur pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25

**) : Jumlah nilai per unsur dibagi

NRR Per Unsur

Per Unsur

Unsur	
Nilai Penimbang	
Bobot NRR Tertimbang	
Nilai IKM	3,99
Unsur Tertinggi	25
Unsur Terendah	0
Nilai Rata-Rata	99,68

IKM UNIT PELAYANAN : 99,68

Nilai Rata-Rata Tertimbang : 3,99

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rat
U1	Persyaratan Pelayanan	400
U2	Prosedur Pelayanan	400
U3	Waktu Pelayanan	397
U4	Biaya/Tarif	400
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	397
U6	Kompetensi Pelaksana	397
U7	Perilaku Pelaksana	400

**HASIL PELAKSANAAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI
TAKENGON**

**TRIWULAN III
PER JULI s/d SEPTEMBER
TAHUN 2025**

**TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI TAKENGON TRIWULAN III TAHUN 2025**

Zona Integritas (ZI) merupakan predikat yang diberikan kepada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat (komitmen) untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang telah mencanangkan sebagai ZI mengusulkan salah satu unit kerjanya untuk menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi.

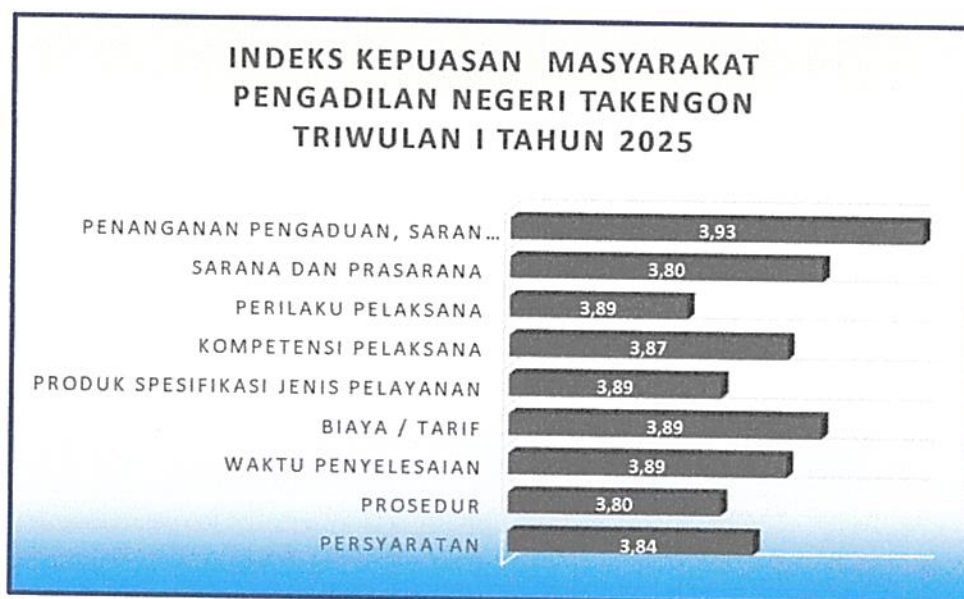
Untuk menjadikan unit kerja sebagai WBK/WBBM harus memenuhi enam indikator hasil dan dua puluh indikator proses yang akan dinilai oleh Tim Penilai Internal (TPI) kemudian dievaluasi oleh Tim Penilai Nasional. Untuk WBK ditetapkan oleh Kepala Kementerian/Lembaga/Daerah sedangkan WBBM ditetapkan oleh Menpan dan RB. Setelah memenuhi indikator tersebut dan ditetapkan sebagai WBK/WBBM bukan merupakan akhir dari proses, karena predikat tersebut dievaluasi setiap tahun dan apabila hasil evaluasi tersebut terdapat penilaian indikator yang mengakibatkan tidak terpenuhinya kriteria, maka predikat WBK/WBBM tersebut dicabut.

Dalam upaya mewujudkan predikat WBK/WBBM, Pengadilan Negeri Takengon melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM tersebut menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Takengon.

Dari hasil pelaksanaan survei, diperoleh nilai IKM Triwulan III Tahun 2025 sebesar 3,99, % 99,68 % dengan kategori **Sangat Baik**. Berikut ini adalah rincian nilai IKM yang diperoleh pada Triwulan III Tahun 2025.

Tabel Perolehan Nilai IKM Triwulan I Tahun 2025

No.	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Persyaratan	3,84	Sangat Baik
2	Prosedur	3,80	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,89	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	3,89	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,89	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,87	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,89	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,80	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,93	Sangat Baik
		3,89 96.67%	SANGAT BAIK



Grafik 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon

Dari sembilan unsur yang dinilai, tiga nilai yang terendah adalah sebagai berikut:

- Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97.
- Produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon

termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97

- Kompetensi pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97.

Tindak Lanjut :

1. Melakukan pengarahan dan memerintahkan kepada Petugas PTSP agar memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas dan memberikan Persyaratan kepada setiap pengguna layanan sesuai SOP yang berlaku di Pengadilan.
2. Melakukan pengarahan dan memerintahkan kepada Petugas PTSP agar dalam setiap proses pemberian layanan terlebih dahulu memaparkan dengan baik dan benar layanan yang akan diberikan kepada pengguna layanan dan layanan apa saja yang diperlukan oleh masyarakat dalam bentuk Brosur atau Scanme
3. Melakukan pengarahan dan memerintahkan kepada Petugas PTSP agar dalam setiap proses pemberian layanan harus terlebih dahulu memaparkan dengan baik dan benar terkait prosedur yang harus diikuti oleh setiap pengguna layanan

Diharapkan dengan langkah-langkah perbaikan yang dilakukan maka nilai IKM Pengadilan Negeri Takengon akan meningkat.

Takengon, 1 Oktober 2025

Ketua Tim Survei,



Darma, S.H