

LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI TAKENGON

**TRIWULAN I
PER JANUARI s/d MARET
TAHUN 2026**

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 I Tahun 2026 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 April 2026

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	24
5.1. Kesimpulan	24
5.2. Rekomendasi	26

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	22
Grafik 15. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon	23

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 Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2026

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 Januari - Maret 2026. 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

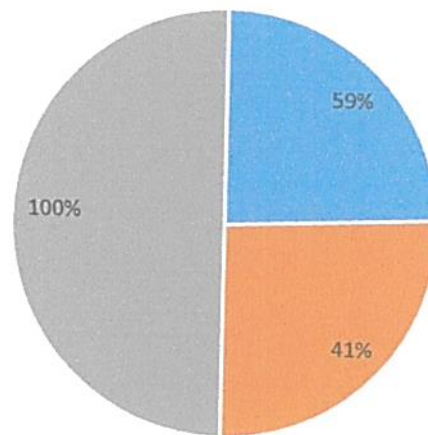
PROFIL RESPONDEN

3.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, diperoleh gambaran bahwa pengguna layanan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang atau 59% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang atau 41%.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	20
2	Perempuan	14
	Grand Total	34



■ Laki-laki ■ Perempuan ■ Grand Total

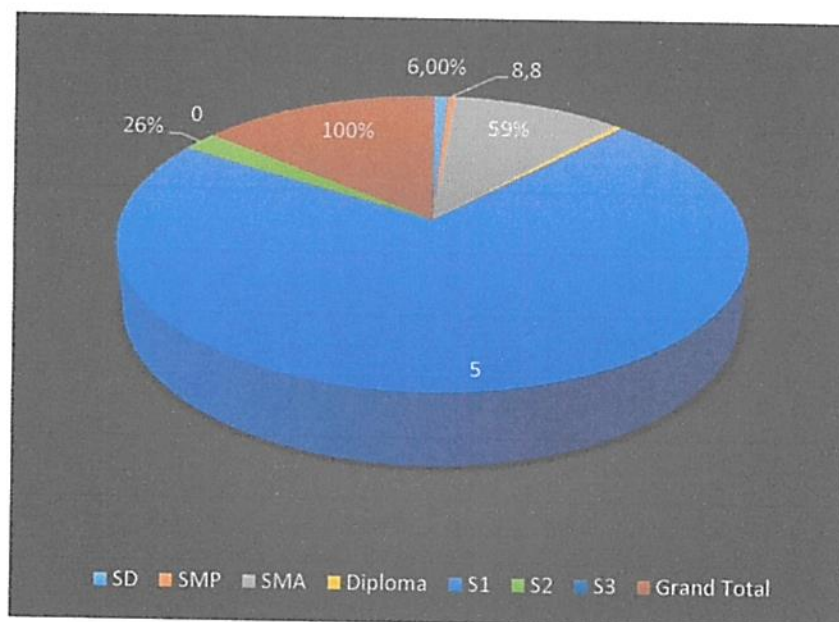
Grafik 1. Jenis Kelamin Responden

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 59 %.

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	2
2	SMP	3
3	SMA	20
4	Diploma	0
5	S1	9
6	S2	0
7	S3	0
	Grand Total	34



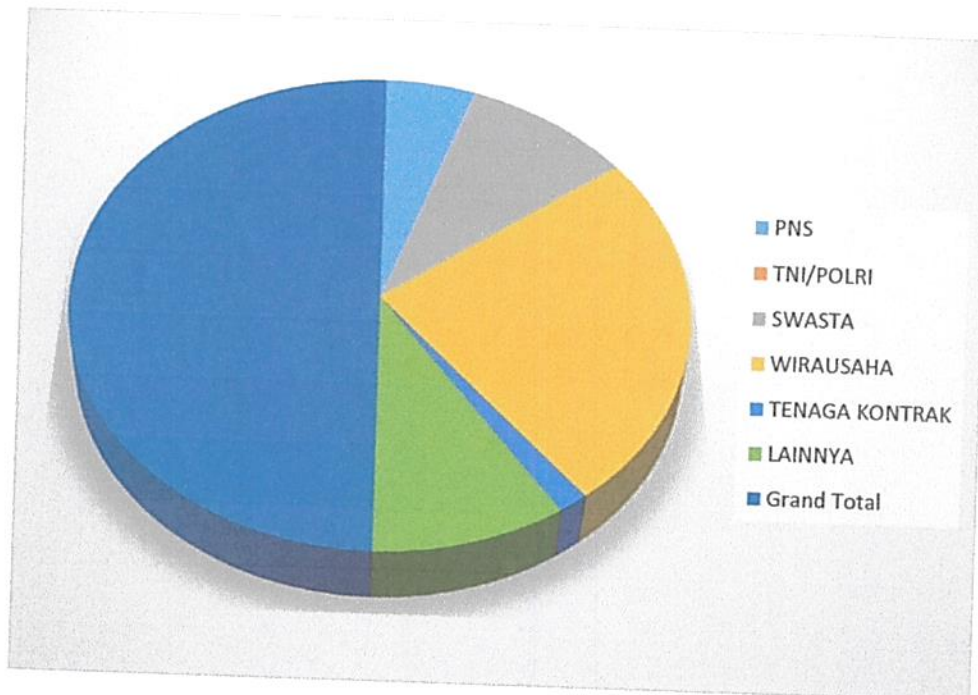
Grafik 2. Tingkat Pendidikan Responden

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	3
2	TNI/POLRI	0
3	SWASTA	12
4	WIRAUSAHA	3
5	TENAGA KONTRAK	1
6	LAINNYA	15
	Grand Total	34



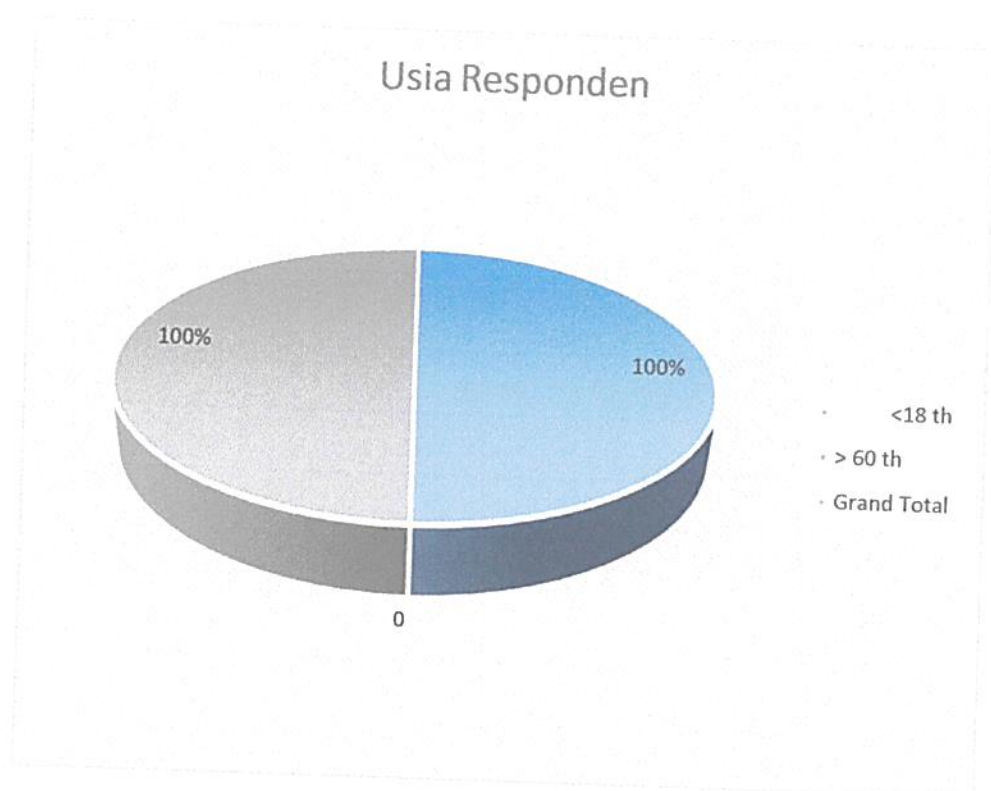
Grafik 3. Pekerjaan Responden

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	34
2	> 60 th	0
	Grand Total	34



Grafik 4. Usia Responden

BAB IV

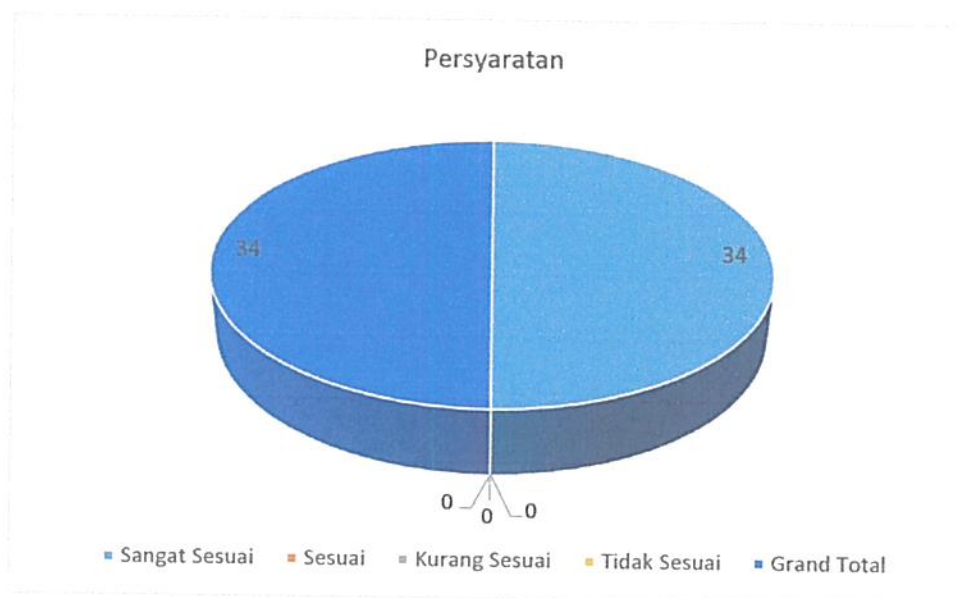
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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”** (99,59).

Tabel 7. Ruang Lingkup : Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Sesuai	4	34
2	Sesuai	3	0
3	Kurang Sesuai	2	0
4	Tidak Sesuai	1	0
		Grand Total	34



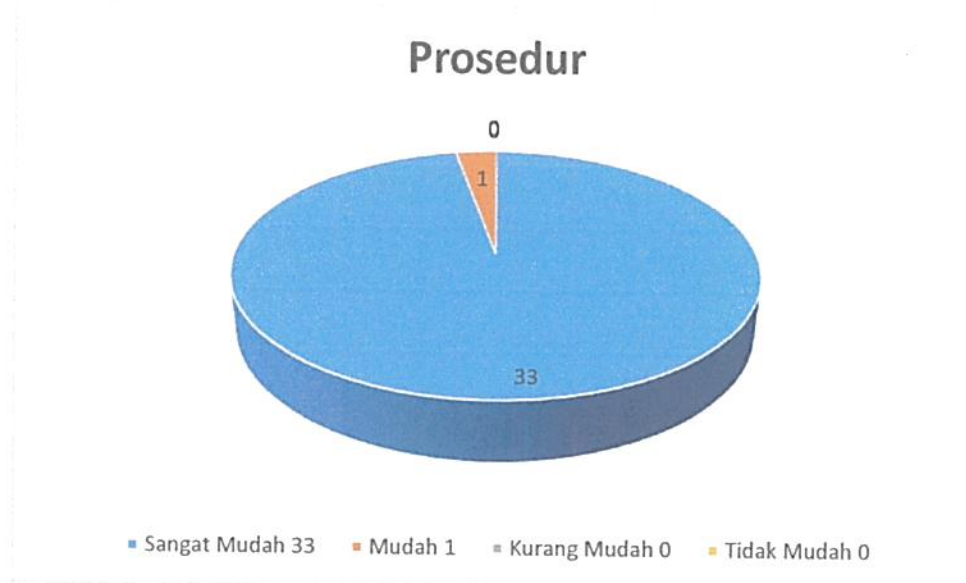
Grafik 5. Ruang Lingkup : Persyaratan

4.2. Prosedur

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 3,97 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup prosedur berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,58).

Tabel 8. Ruang Lingkup : Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Mudah	4	33
2	Mudah	3	1
3	Kurang Mudah	2	0
4	Tidak Mudah	1	0
		Grand Total	34



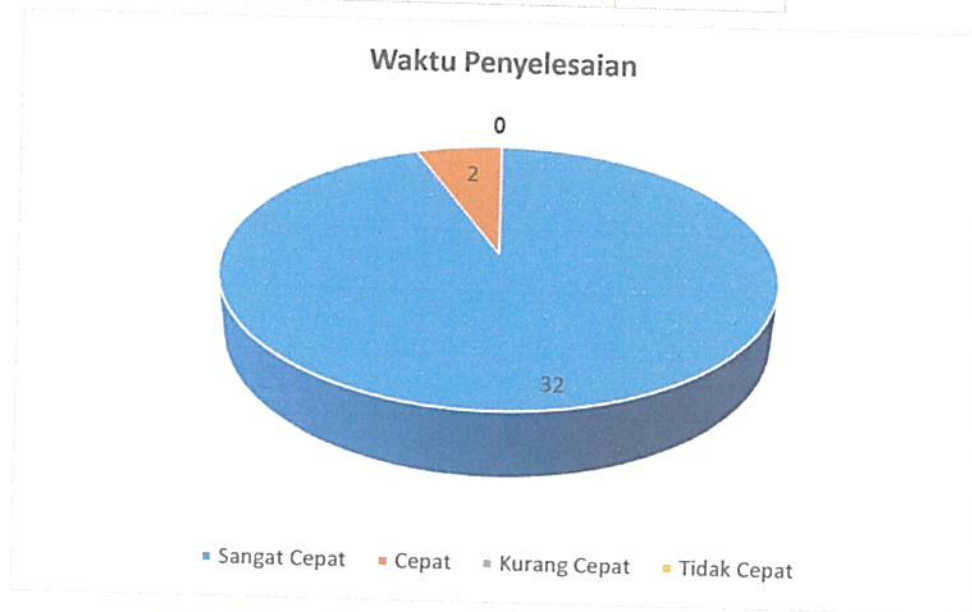
Grafik 6. Ruang Lingkup : Prosedur

4.3. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 3,94 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,59).

Tabel 9. Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Cepat	4	32
2	Cepat	3	2
3	Kurang Cepat	2	0
4	Tidak Cepat	1	0
	Grand Total		34



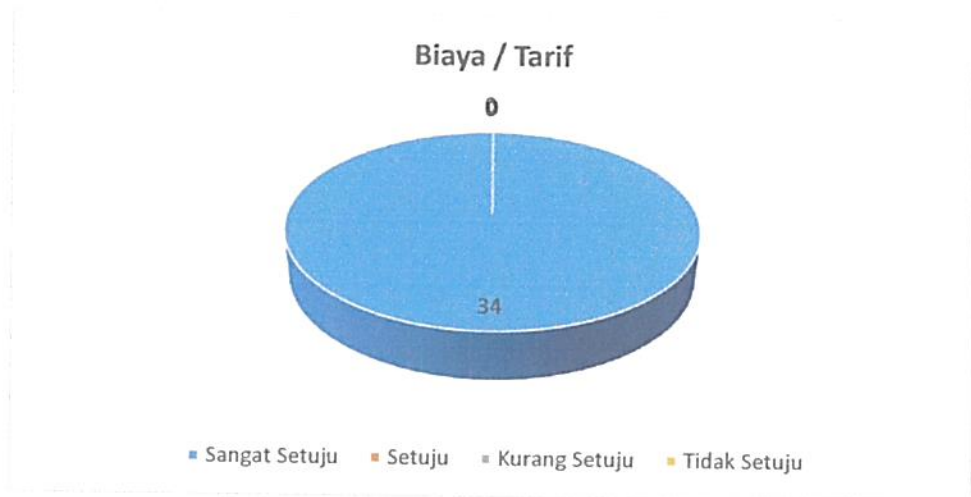
Grafik 7. Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

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”** (99,59).

Tabel 10. Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju	4	34
2	Setuju	3	0
3	Kurang Setuju	2	0
4	Tidak Setuju	1	0
	Grand Total		34



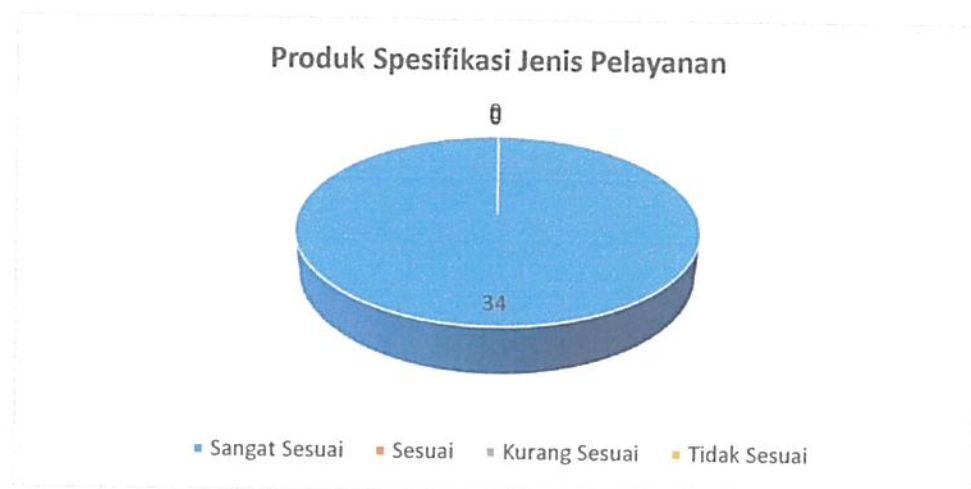
Grafik 8. Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

4.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 4,00 dengan kategori **"Sangat Baik"**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori **"Sangat Baik"** (99,59).

Tabel 11. Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Sesuai	4	34
2	Sesuai	3	0
3	Kurang Sesuai	2	0
4	Tidak Sesuai	1	0
Grand Total			34



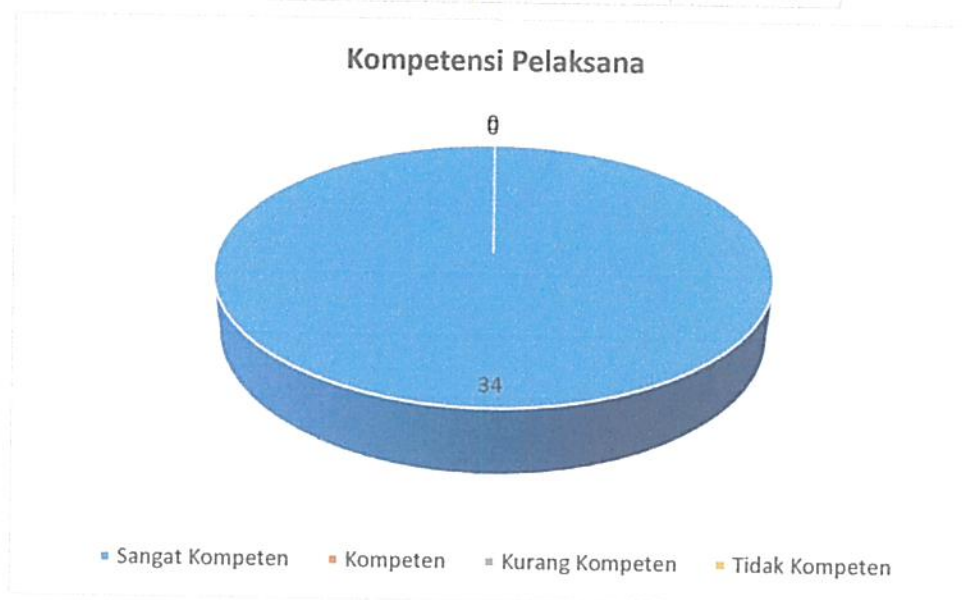
Grafik 9. Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan

4.6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 4,00 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,59).

Tabel 12. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Kompeten	4	34
2	Kompeten	3	0
3	Kurang Kompeten	2	0
4	Tidak Kompeten	1	0
Grand Total			34



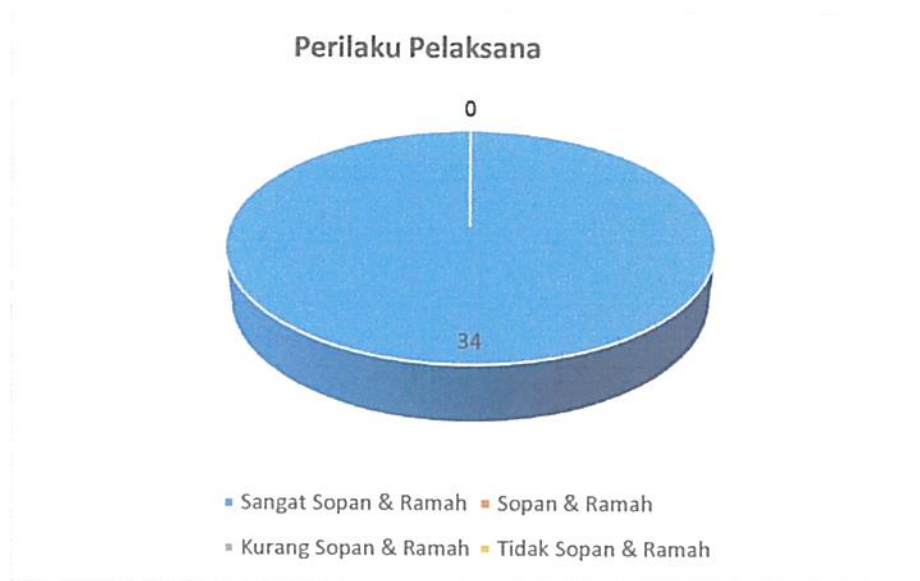
Grafik 10. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

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”** (99,59).

Tabel 13. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Sopan & Ramah	4	34
2	Sopan & Ramah	3	0
3	Kurang Sopan & Ramah	2	0
4	Tidak Sopan & Ramah	1	0
		Grand Total	34



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”** (99,59).

Tabel 14. Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Baik	4	34
2	Baik	3	0
3	Cukup	2	0
4	Buruk	1	0
		Grand Total	34



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	2
3	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0
4	Tidak ada	1	0
		Grand Total	34



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 **3.98 / 99,59** 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	3,97	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,94	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	4,00	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	4,00	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,94	Sangat Baik
		3,98	SANGAT BAIK
		99.59	

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI TAKENGON
TRIWULAN I TAHUN 2025**



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 I tahun 2025 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **3,98 / 99,59** 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 3,97.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,94.
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 4,00
6. Kompetensi pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 4,00.
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 3,94.

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 3,94.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,94.
- Prosedur 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 **99,59**, 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 Januari sampai dengan Maret 2026, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai PTSP PERDATA, telah diperoleh nilai dengan kategori **Sangat Puas bernilai 15 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 Januari sampai dengan Maret 2026, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai pada PTSP PIDANA, telah diperoleh nilai dengan kategori **Sangat Puas bernilai 3 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 Januari sampai dengan Maret 2026, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai pada PTSP HUKUM, telah diperoleh nilai dengan kategori **Sangat Puas bernilai 10 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 Januari sampai dengan Maret 2026, 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


Erlin Ritonga, S.H., M.H.

Sekretaris Tim Survey


Agusnar, S.E.

Anggota Tim Survey


Lidia Sarma Rumondang
Aritonang, A.Md


Ervina Nurlina BR
Pangaribuan, A.Md.,

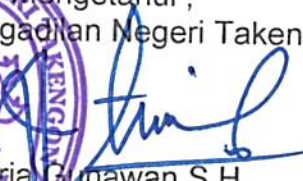
Budi Permana


Sayed Faisal, S.P.


I Like Zahrani,

Mengetahui ;
Ketua Pengadilan Negeri Takengon




Fatria Gunawan S.H.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA APLIKASI SI SUPER

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

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 **2 Layanan** **3 Form Kuesioner** **4 Kesan & pesan**

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

Data Responden SKM

Nama *

Umur / Jenis Kelamin *

Alamat *

Nomor HP *

Domisili *

Pendidikan *

Pekerjaan *

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

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 **2 Layanan** **3 Form Kuesioner** **4 Kesan & pesan**

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

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Persepsi Masyarakat Layanan ini Sebelumnya *

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)

APLIKASI SURVEI PELATIHAN ELEKTROKARDIOGRAFI

Survey Kepuasan Masyarakat | ServiceLine

Farm kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / peserta layanan yang mengacu pada pedoman KEMENDUKUM RI Nomor 14 Tahun 2017.

Data Responden
Nama: 123.123.123.123

Layanan
Layanan

Farm Baitan
Unit Farm Baitan DTM

Kesan & pesan
Melihat 12 orang Sir paji Anda

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanan 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 pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNJUT BUKTI/BIATIS ?

Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai

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 nama dan prosedur yang diterapkan dalam pelayanan ?

Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang saran/pemecahan masalah pelayanan ?

Tidak ada
Ada tetapi tidak dapat di akses
Kurang maksimal
Berfungsi dan di akses dengan baik

Kembali [Selanjutnya](#)