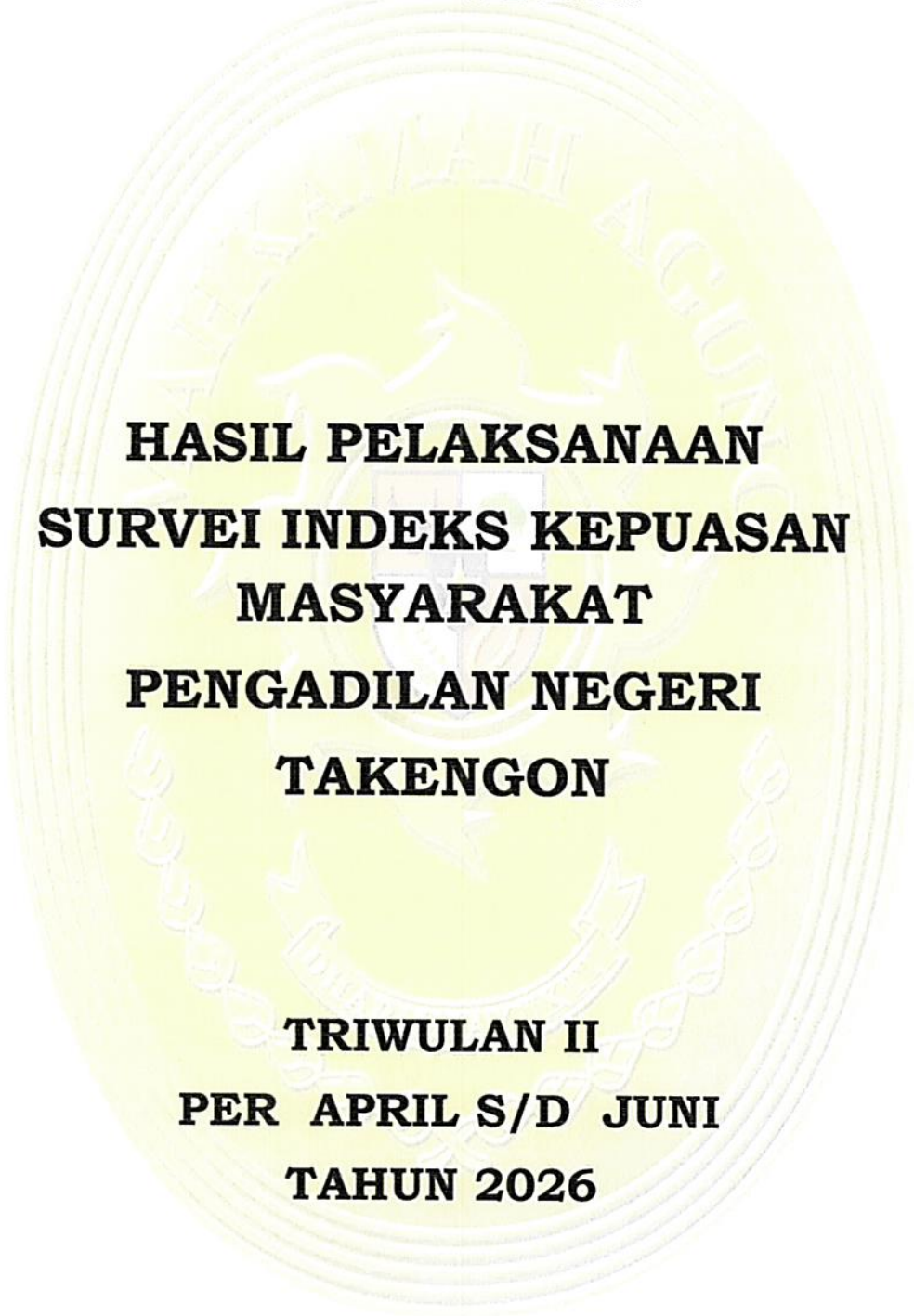


LAPORAN



HASIL PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI TAKENGON

**TRIWULAN II
PER APRIL S/D JUNI
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 II 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 Juli 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	20
4.8. Sarana dan Prasarana	21
4.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	22
4.10. Hasil Survei Satuan Kerja	23
BAB V PENUTUP	25
5.1. Kesimpulan	25
5.2. Rekomendasi	28

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	21
Tabel 15. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
Tabel 17. Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja.....	23

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.....	19
Grafik 10. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana	20
Grafik 11. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	21
Grafik 12. Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana.....	22
Grafik 13. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	23
Grafik 15. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon.....	24

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 April sampai dengan bulan Juni 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 April - Juni 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

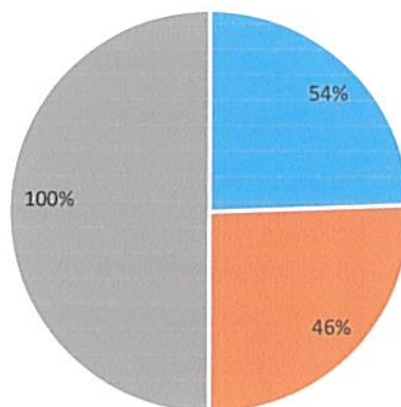
PROFIL RESPONDEN

3.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, diperoleh gambaran bahwa pengguna layanan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang atau 54% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang atau 46%.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	22
2	Perempuan	19
	Grand Total	41



■ Laki-laki ■ Perempuan ■ Grand Total

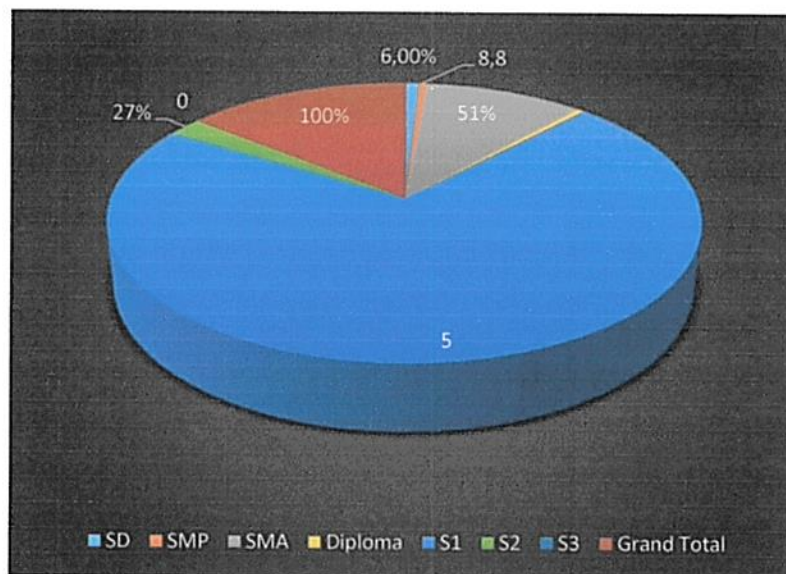
Grafik 1. Jenis Kelamin Responden

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 51 %.

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	4
2	SMP	4
3	SMA	21
4	Diploma	1
5	S1	11
6	S2	0
7	S3	0
	Grand Total	41



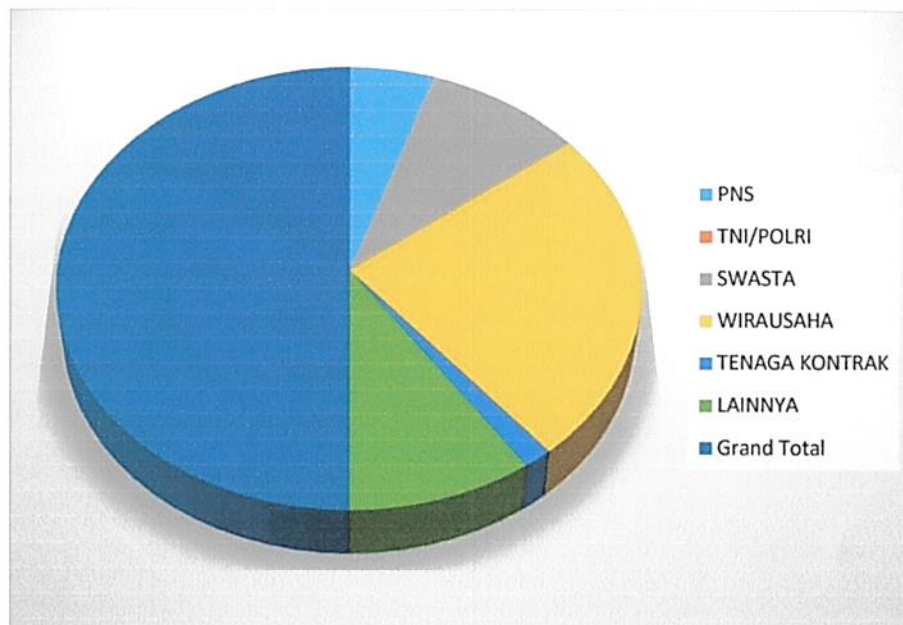
Grafik 2. Tingkat Pendidikan Responden

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	2
2	TNI/POLRI	2
3	SWASTA	10
4	WIRAUSAHA	4
5	TENAGA KONTRAK	1
6	LAINNYA	22
	Grand Total	41



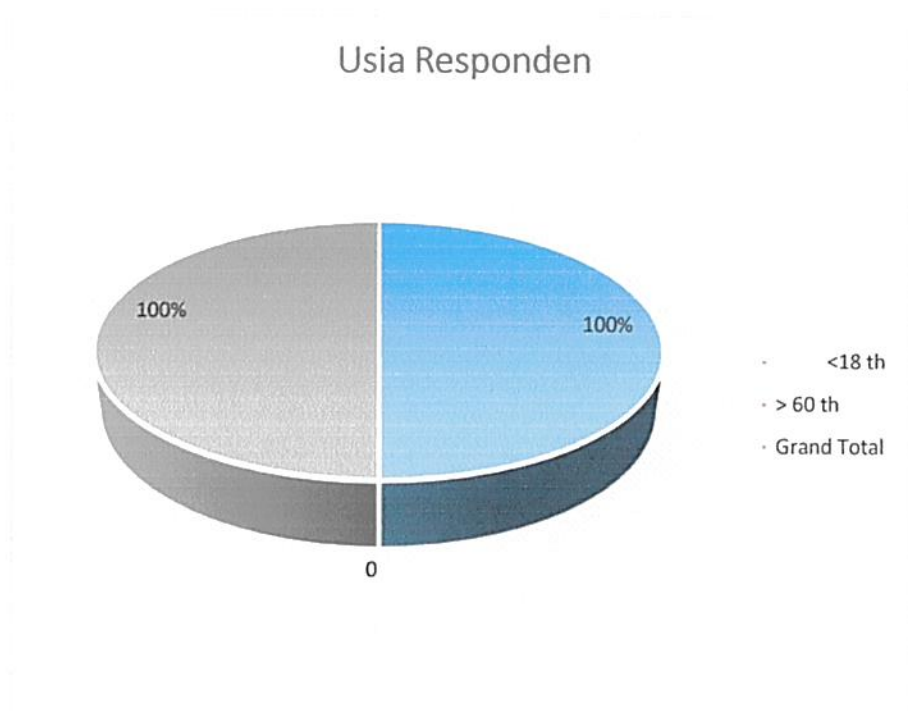
Grafik 3. Pekerjaan Responden

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	41
2	> 60 th	0
	Grand Total	41



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**” (99,75).

Tabel 7. Ruang Lingkup : Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Sesuai	4	41
2	Sesuai	3	0
3	Kurang Sesuai	2	0
4	Tidak Sesuai	1	0
		Grand Total	41



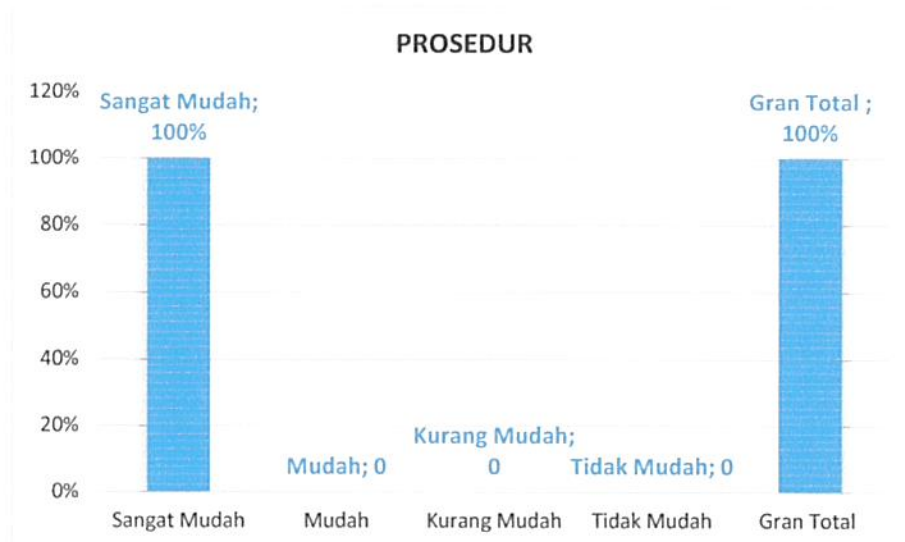
Grafik 5. Ruang Lingkup : Persyaratan

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”** (99,75).

Tabel 8. Ruang Lingkup : Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Mudah	4	41
2	Mudah	3	0
3	Kurang Mudah	2	0
4	Tidak Mudah	1	0
		Grand Total	41



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”** (99,75).

Tabel 9. Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Cepat	4	41
2	Cepat	3	0
3	Kurang Cepat	2	0
4	Tidak Cepat	1	0
		Grand Total	41



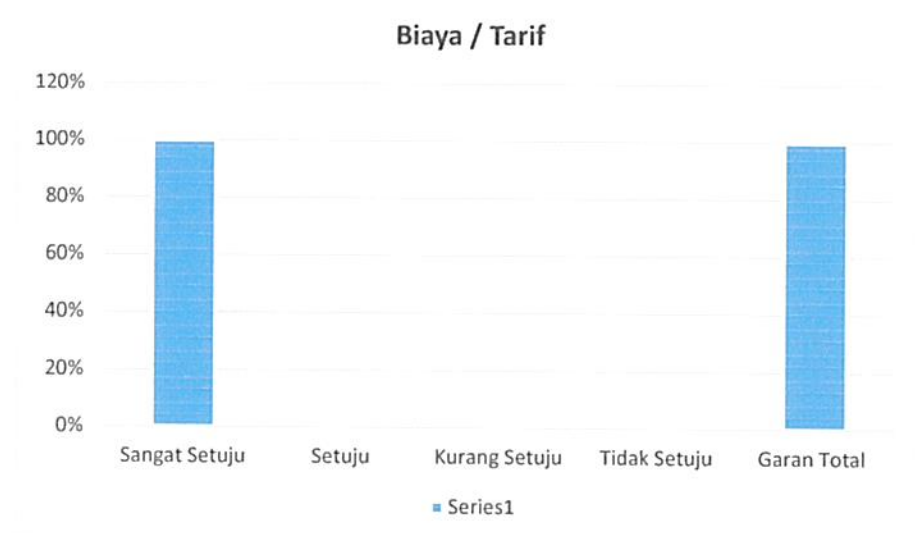
Grafik 7. Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

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”** (99,75).

Tabel 10. Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju	4	41
2	Setuju	3	0
3	Kurang Setuju	2	0
4	Tidak Setuju	1	0
		Grand Total	41



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”** (99,75).

Tabel 11. Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Sesuai	4	41
2	Sesuai	3	0
3	Kurang Sesuai	2	0
4	Tidak Sesuai	1	0
		Grand Total	41



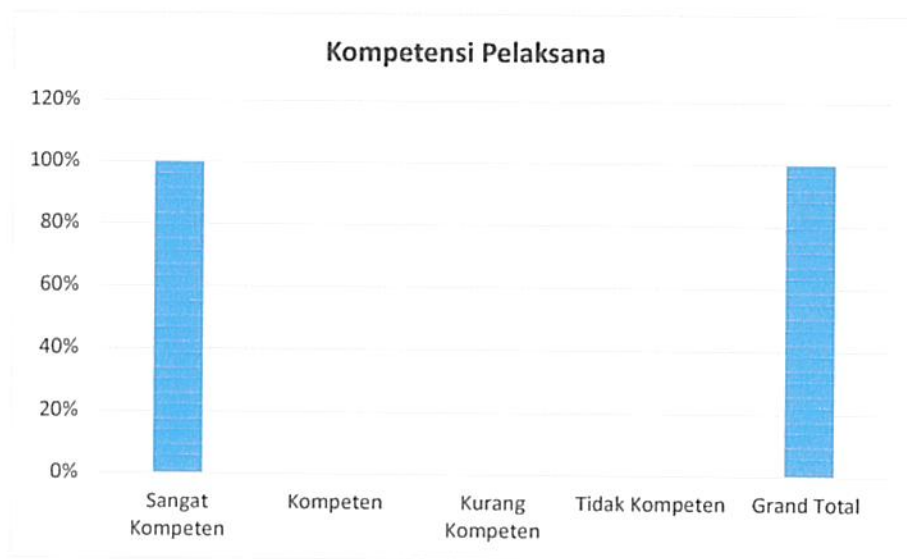
Grafik 9. Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan

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”** (99,75).

Tabel 12. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Kompeten	4	41
2	Kompeten	3	0
3	Kurang Kompeten	2	0
4	Tidak Kompeten	1	0
		Grand Total	41



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”** (99,75).

Tabel 13. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Sopan & Ramah	4	41
2	Sopan & Ramah	3	0
3	Kurang Sopan & Ramah	2	0
4	Tidak Sopan & Ramah	1	0
	Grand Total		41



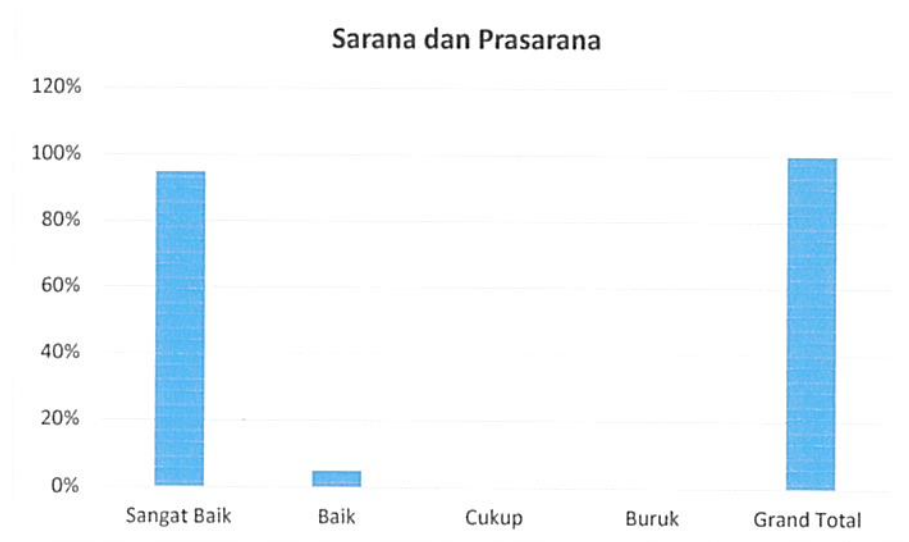
Grafik 11. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

4.8. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 3,92 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Takengon terhadap ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori **“Sangat Baik”** (99,75).

Tabel 14. Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Jumlah
1	Sangat Baik	4	39
2	Baik	3	3
3	Cukup	2	0
4	Buruk	1	0
	Grand Total		41



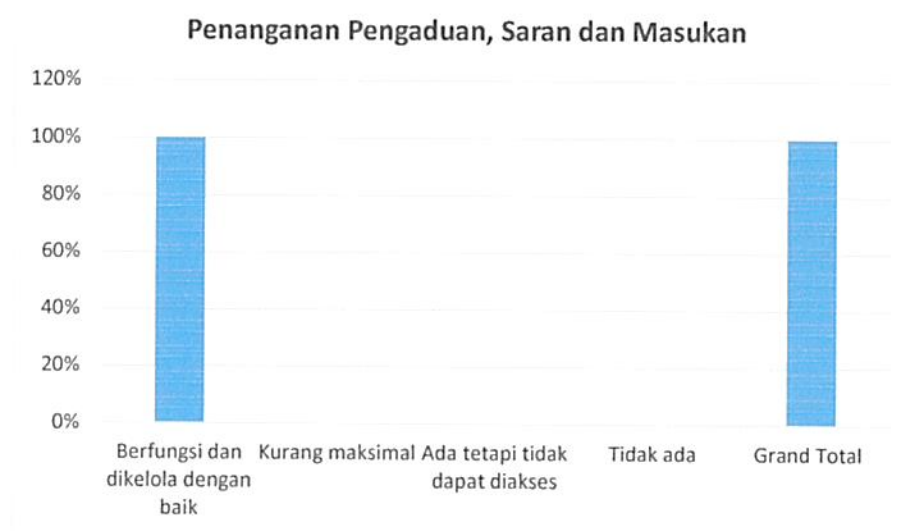
Grafik 12. Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

4.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rerata skor 4,00 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”** (99,75).

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



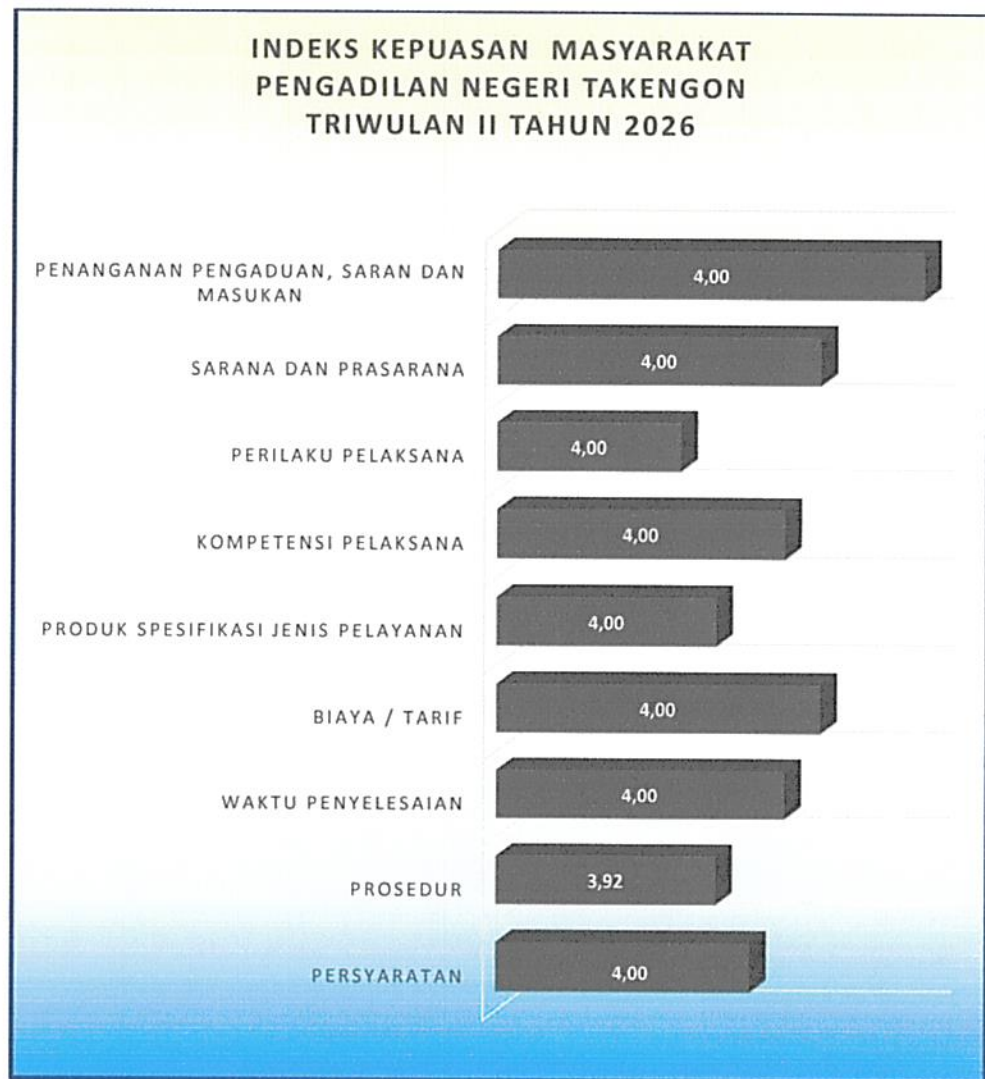
Grafik 13. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

4.10. Hasil Survei Satuan Kerja

Dari indeks 9 ruang lingkup tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon sebesar **3.99 / 99,75** 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	4,00	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	3,92	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik
		3,99	SANGAT
		99,75	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 II tahun 2026 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **3,99 / 99,75** 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 4,00.
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 3,92.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 4,00.

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

Tindak lanjut 3 Unsur terendah

1. Sarana dan Prasarana yang menunjang dalam pelayanan :
 - Meningkatkan Sarana dan Prasarana yang lebih baik lagi di Pengadilan Negeri Takengon seperti Lahan Parkir baik untuk Pegawai dan Pengguna layanan Pengadilan telah tersedia dengan baik,
 - Memberikan Informasi Pengaduan bagi pengguna Layanan secara lebih terbuka baik oleh Petugas Layanan , Melalui TV Media pada ruang Tamu terbuka, Meja PTSP ,maupun melalui Web/Media Sosial.
2. Kesopanan dan Keramahan perilaku petugas dalam pelayanan :
 - Diharapkan kepada Seluruh Petugas PTSP dalam melayani dengan ramah dan sopan dan cepat, dalam setiap pembinaan PTSP agar ditekankan 5S (Seyum, Salam,Sapa,Sopan,Santun) dan 5R (Ringkas,Rapi,Resik,Rawat,Rajin)
3. Pengaduan pengguna pelayanan : Memberikan Informasi Pengaduan bagi pengguna Layanan secara lebih terbuka baik oleh Petugas Layanan , Melalui TV Media pada ruang Tamu terbuka, Meja PTSP ,maupun melalui Web/Media Sosial, serta juga Petugas PTSP Kepaniteraan Hukum menjelaskan apabila ada keluhan bisa langsung ke meja pengaduan PTSP Kepaniteraan Hukum menjelaskan apabila ada keluhan bisa langsung ke meja pengaduan

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 **99,75**, 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 2026, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai PTSP PERDATA, telah diperoleh nilai dengan kategori **Sangat Puas bernilai 37 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 April sampai dengan Juni 2026, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai pada PTSP PIDANA, telah diperoleh nilai dengan kategori **Sangat Puas bernilai 7 responden, Puas bernilai 1 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 April sampai dengan Juni 2026, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai pada PTSP HUKUM, telah diperoleh nilai dengan kategori **Sangat Puas bernilai 11 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 April sampai dengan Juni 2026, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai pada PTSP UMUM dan KEUANGAN, telah diperoleh nilai dengan kategori **Sangat Puas bernilai 6 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

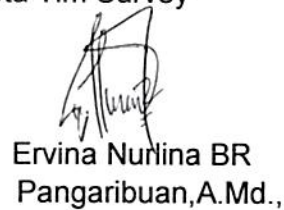


Agusniar, S.E.

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

Survei Kepuasan Masyarakat | Survei Online

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

☒ Data Responden
Kata kunci: 400-responden

☐ Layanan
Layanan

☐ Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM

☐ Kesan & pesan
Melihat ke belakang dan pesan Anda

Data Responden SKM

Nama Isilah nama atau tidak diisi

Umur / Jenis Kelamin * W. nama: 14 tahun Pria: Jawa Kelantan

Nomor SIP * 142 Contoh: 8121-1-1212

Domisili * Pilih Wilayah

Pendidikan * Pilih Pendidikan

Pekerjaan * Pilih Pekerjaan

Kembali [Selanjutnya](#)

Survei Kepuasan Masyarakat | Survei Online

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

☒ Data Responden
Kata kunci: 400-responden

☒ Layanan
Layanan

☐ Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM

☐ Kesan & pesan
Melihat ke belakang dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan * Pilih Layanan Yang Didapat

Peringkat Memberikan Layanan Ini Pilih Layanan Yang Didapat
Subkelompok 1 *

Kembali [Selanjutnya](#)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA APLIKASI SI SUPER

Survei Kepuasan Masyarakat | Dendeliana

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENDHAPK RI Nomor 14 Tahun 2017

Data Responden
Nama serta data responden

Layanan
1 layanan

Form Kuesioner
Tipe: Survei Kepuasan 3004

Retensi & pesan
Maksimal 10 huruf dan jumlah field

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang ketentuan 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 DIPANGUT BAYAR/GRATIS ?
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 ketamahan 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 jumlah pengaduan pengguna layanan ?
Tidak ada
Ada tetapi tidak dapat diakses
Kurang maksimal
Berkecukupan dan dikelola dengan baik

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

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

**TRIWULAN II
PER APRIL s/d JUNI
TAHUN 2026**

**TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI TAKENGON TRIWULAN II TAHUN 2026**

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 II Tahun 2026 sebesar 3,99,1 99,75 dengan kategori **Sangat Baik**. Berikut ini adalah rincian nilai IKM yang diperoleh pada Triwulan II Tahun 2026.

Hasil Survei Satuan Kerja

Dari indeks 9 ruang lingkup tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon sebesar **3.99 / 99,59** dengan kategori **SANGAT BAIK**.

Tabel Perolehan Nilai IKM Triwulan I Tahun 2025

Tabel 1. 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	4,00	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	3,92	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik
		3,99	SANGAT
		99,75	BAIK



Grafik 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon

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

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Rata-Rata per Unsur:

- Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ? 3.93
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ? 4.00
- Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ? 4.00

Tindak lanjut 3 Unsur terendah

1. Sarana dan Prasarana yang menunjang dalam pelayanan :

- Meningkatkan Sarana dan Prasarana yang lebih baik lagi Dipengadilan Negeri Takengon seperti Lahan Parkir baik untuk Pegawai dan Pengguna layanan Pengadilan telah tersedia dengan baik,
- Memberikan Informasi Pengaduan bagi pengguna Layanan secara lebih terbuka baik oleh Petugas Layanan , Melalui TV Media pada ruang Tamu terbuka, Meja PTSP ,maupun melalui Web/Media Sosial.

2. Kesopanan dan Keramahan perilaku petugas dalam pelayanan :

Diharapkan kepada Seluruh Petugas PTSP dalam melayani dengan ramah dan sopan dan cepat, dalam setiap pembinaan PTSP agar ditekankan 5S (Seyum, Salam,Sapa,Sopan,Santun) dan 5R (Ringkas,Rapi,Resik,Rawat,Rajin)

3. Pengaduan pengguna pelayanan :

Memberikan Informasi Pengaduan bagi pengguna Layanan secara lebih terbuka baik oleh Petugas Layanan , Melalui TV Media pada ruang Tamu terbuka, Meja PTSP ,maupun melalui Web/Media

Sosial, serta juga Petugas PTSP Kepaniteraan Hukum menjelaskan apabila ada keluhan bisa langsung kemeja pengaduanPTSP Kepaniteraan Hukum menjelaskan apabila ada keluhan bisa langsung kemeja pengaduanDiharapkan dengan langkah-langkah perbaikan yang dilakukan maka nilai IKM Pengadilan Negeri Takengon akan meningkat.

Takengon, 1 Juli 2026

Ketua Tim Survei,



Erlin Ritonga

