



BerAKHLAK
Berakhlak, Berprestasi, Berkeadilan
#BerakhlakBerprestasiBerkeadilan

**#bangga
melayani
bangsa**

2024 LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SIMALUNGUN
Berdasarkan Permenpan Nomor 17 Tahun 2017

Triwulan : III

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SIMALUNGUN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Simalungun
Pada Hari Selasa, 1 Oktober 2024

Top Management,



ANGGREANA E. RORIA SORMIN, S.H., M.H.
NIP. 19821006200602005

Ketua Tim Survei



IDA MARYAM HASIBUAN, S.H., M.H.
NIP. 198308042011012009

KATA PENGANTAR

Dalam rangka mewujudkan visi Mahkamah Agung RI yaitu “Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung” Pengadilan Negeri Simalungun sebagai lembaga yang berada di bawah Mahkamah Agung RI harus berperan aktif demi mewujudkan cita-cita luhur tersebut. Dalam cetak biru Mahkamah Agung RI visi tersebut akan kita wujudkan bersama pada tahun 2035.

Badan Peradilan yang Agung adalah sebuah kalimat singkat namun memiliki arti yang sangat dahsyat dan adi luhung. Hal tersebut hanya mungkin dapat kita raih dengan tekad dan kerja keras yang membutuhkan semangat melayani yang lebih karena kata agung artinya sangatlah luar biasa dan besar. Keagungan bukanlah makna yang bersifat materialitis tetapi lebih pada makna yang bersifat substansial. Kata ini lebih pada sebuah pencapaian sikap batin yang tinggi dan luhur.

Salah satu dari unsur yang mampu menempatkan kita pada posisi itu adalah sejauh mana kita mampu memberikan layanan publik yang prima dan paripurna. Sebagai lembaga peradilan kita harus mampu memberikan layanan hukum yang prima dan paripurna bagi seluruh masyarakat. Kita harus mampu selalu meningkatkan kualitas pelayanan kita dari waktu ke waktu guna mewujudkan visi kita tersebut.

Seiring dengan itu Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat adalah sebuah cara untuk mengukur secara baik, obyektif dan mampu dipertanggungjawabkan secara ilmiah tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Survei ini akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

IKM inilah yang kemudian harus diukur dan dijadikan dasar perbaikan layanan publik. IKM ini harus diukur secara periodik sekali 3 bulan agar dapat dilakukan tindakan evaluasi dan perbaikan dalam hal pelayanan publik kita.

Pengadilan Negeri Simalungun dalam hal ini telah menggariskan kebijakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sekali 3 bulan yaitu pada setiap akhir

triwulan baik Triwulan I yaitu Bulan Januari sampai dengan Maret, Triwulan II yaitu Bulan April sampai dengan Juni, Triwulan III yaitu Bulan Juli sampai dengan September dan Triwulan IV Bulan Oktober sampai dengan Desember.

Selain itu dalam pelaksanaan survei ini diharapkan dilakukan dengan cara dan kaedah ilmiah yang baik agar hasil survei ini bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan Publik Pengadilan Negeri Simalungun.

Simalungun, 30 September 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
 BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
 BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Jenis Data.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Teknik Analisis Data	5
 BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama	8
 BAB IV. HASIL KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	9
A. Persyaratan	9
B. Prosedur	11
C. Waktu Pelayanan.....	12
D. Biaya.....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
F. Kompetensi Pelaksana	15
G. Perilaku Pelaksana	16
H. Sarana dan Prasarana.....	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18
J. Hasil Survei Kualitatif	19
 BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Rekomendasi.....	22
 RUJUKAN	23
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan.....	6
3.1. Responden Menurut Karakteristik Umur.....	7
3.2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
3.3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	8
3.4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
4.1. Rata – rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Penggunaan Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Simalungun	9
4.2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Persyaratan.....	10
4.3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Prosedur	11
4.4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan	12
4.5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Biaya/ Tarif	13
4.6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Prosedur Spesifikasi Jenis Layanan	14
4.7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana.....	15
4.8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana.....	16
4.9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana.....	17
4.10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
4.1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Persyaratan.....	10
4.2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Prosedur	11
4.3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan	12
4.4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Biaya/ Tarif.....	13
4.5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Prosedur Spesifikasi Jenis Layanan.....	14
4.6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana.....	15
4.7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	16
4.8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana.....	17
4.9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahkamah Agung sebagai sebuah lembaga pemerintahan pemegang kekuasaan yudikatif di negara Republik Indonesia merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik dalam bidang peradilan. Tuntutan dan tanggung jawab akan layanan masyarakat yang lebih baik adalah hal pokok yang harus dicapai dan diperbaiki oleh Mahkamah Agung dan Lembaga-Lembaga Peradilan dibawahnya. Hal ini sangatlah *urgent* jika dikaitkan dengan Visi Mahkamah Agung yaitu Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung. Badan Peradilan yang agung tidak mungkin terwujud tanpa adanya kualitas pelayanan masyarakat yang lebih baik.

Pengadilan Negeri Simalungun sebagai lembaga dibawah Mahkamah Agung sudah barang tentu juga harus meningkatkan kualitas Pelayanannya apalagi jika dikaitkan dengan Visi Pengadilan Negeri Simalungun yaitu “Terwujudnya Pengadilan Negeri Simalungun yang Agung”.

Pengadilan Negeri Simalungun sebagai Badan Peradilan tingkat banding haruslah mampu memberikan pelayanan prima dan paripurna guna mencapai keagungannya. Evaluasi dan perbaikan periodik sangat diperlukan guna perbaikan pelayanan tersebut.

Untuk mendapat acuan yang lebih terukur Pengadilan Negeri Simalungun harus melakukan pengukuran tingkat Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pengadilan Negeri secara periodik, ilmiah dan bertanggung jawab. Inilah yang kemudian dijadikan acuan dalam mengevaluasi pelayanan dan perbaikan ke depan.

Seiring dengan hal itu Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei ini haruslah dilakukan dengan baik oleh Pengadilan Negeri Simalungun

guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan masyarakatnya secara periodik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Simalungun. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat pencapaian pelayanan masyarakat Pengadilan Negeri Simalungun.
2. Memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat Pengadilan Negeri Simalungun.
3. Mencari inovasi baru dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat Pengadilan Negeri Simalungun.
4. Memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan masukan bagi Pengembangan Pengadilan Negeri Simalungun.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Simalungun ini dilaksanakan pada bulan April 2024 sampai dengan Juni 2024.

D. Tahap Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Simalungun, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.

5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Data

Data Utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara memberikan dan mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4. Jawaban tertutup adalah bahwa jawaban telah disediakan dan terbatas hanya pada opsi yang telah dibuat dalam kuesioner survei ini adalah pertanyaan no 1 sampai dengan 9. Sedangkan yang dimaksud dengan terbuka responden bebas memberikan jawaban dalam kuesioner ini pada pertanyaan tentang masukan.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 10 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Simalungun ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesepuluh ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya

menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Simalungun ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (IPK)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 3.1. Responden menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	8	5,10
2	29-39	36	22,93
3	40-49	31	19,75
4	50-59	76	48,41
5	60-69	6	3,83
6	Tidak Mencantumkan Usia	0	0,00
Jumlah		157	100

40 - 49 Th

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 50-59 tahun (48,41%).

50 - 59 Th

60 - 69 Th

B. Jenis Kelamin

Tabel 3.2. Responden menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	72	45,85
2	Perempuan	85	54,15
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0,00
Jumlah		157	100

Berdasarkan tabel responden di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 85 orang (54,15).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3. Responden menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	3	1,91
2	SMP	6	3,83
3	SMA	65	41,40
4	D3	0	0,00
5	S1	79	50,31
6	S2	4	2,54
7	S3	0	0,00
8	Tidak Mencantumkan Pendidikan Terakhir	0	0,00
Jumlah		157	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana sebanyak 79 orang (60,52%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 3.4. Responden menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	65	41,40
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	3	1,91
4	Wirausaha	7	4,45
5	Swasta	28	17,83
6	Tenaga Kontrak	3	1,91
7	Lainnya	51	32,48
8	Tidak Mencantumkan Pendidikan Terakhir	0	0,00
Jumlah		157	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama PNS sebanyak 65 orang (41,40%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terisi dengan lengkap sejumlah 157 angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Simalungun dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Simalungun sebesar **95,72%** berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval **88,31 – 100,00**). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Simalungun yang telah ditetapkan sebesar **80%**. Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Simalungun.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 4.1. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Simalungun

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,83	Sangat Baik	4
2	Prosedur	3,70	Sangat Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,79	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,79	Sangat Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,81	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,80	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,83	Sangat Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	3,88	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan	3,99	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis

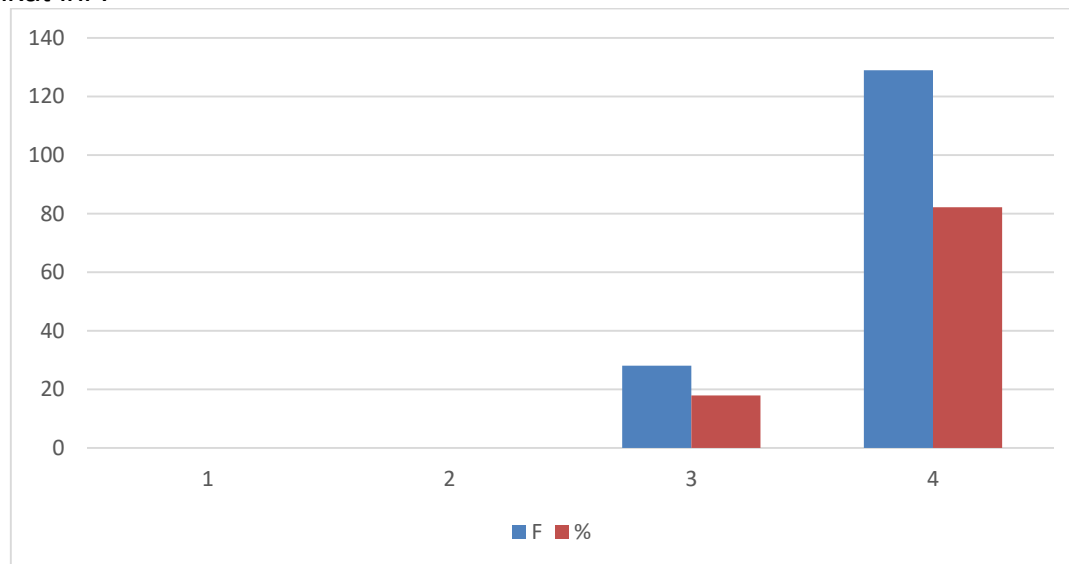
pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,83** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3.	Sesuai	3	28	17,83
4.	Sangat Sesuai	4	129	82,17
Jumlah			157	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4.1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

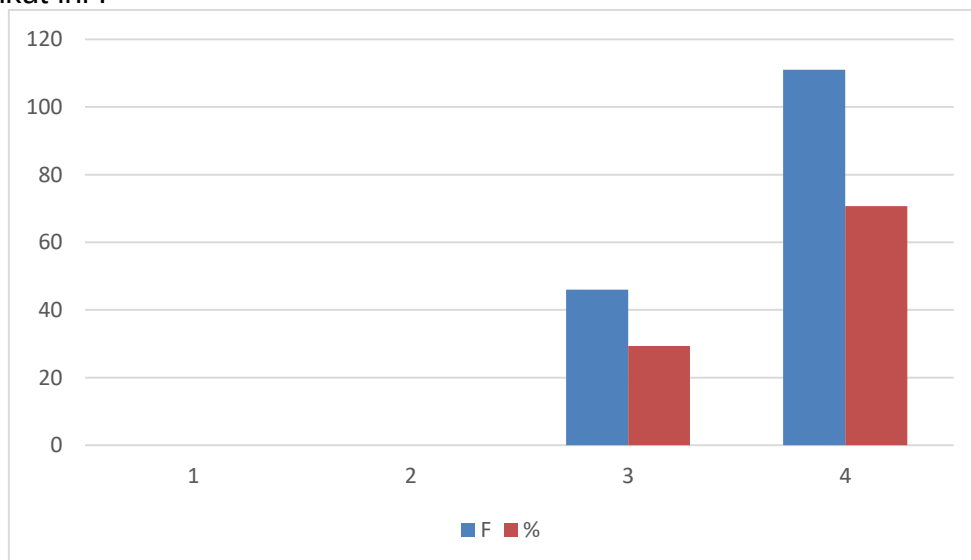
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,82** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0,00
2.	Kurang Mudah	2	0	0,00
3.	Mudah	3	46	29,3
4.	Sangat Mudah	4	111	70,7
Jumlah			157	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4.2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

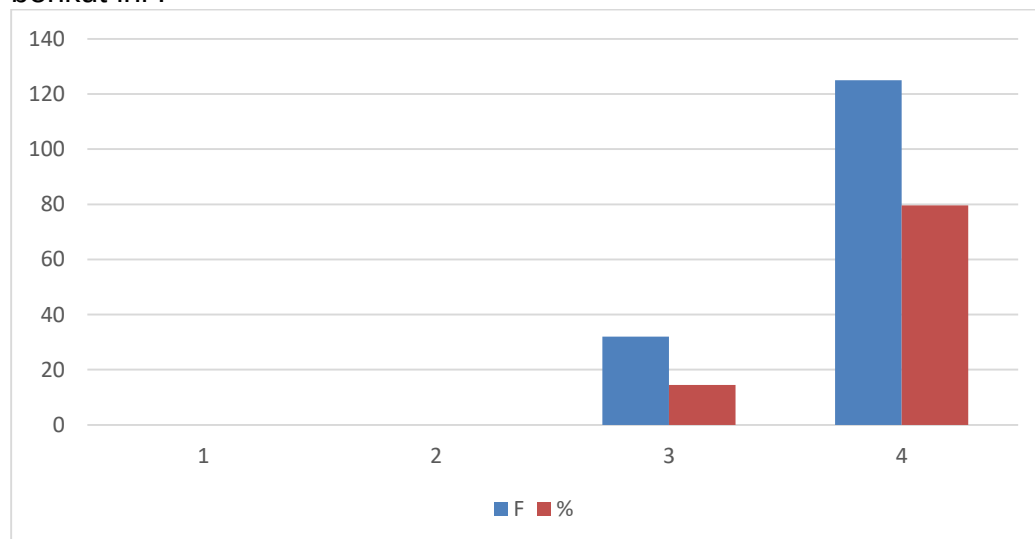
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,79** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0,00
2.	Kurang Cepat	2	0	0,00
3.	Cepat	3	32	20,38
4.	Sangat Cepat	4	125	79,62
Jumlah			157	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4.3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

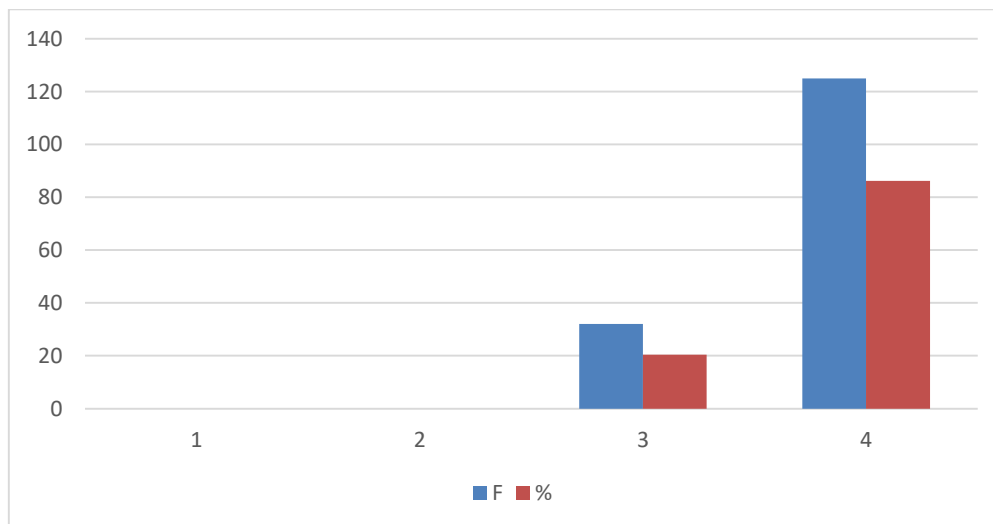
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,79** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mahal	1	0	0,00
2.	Cukup Mahal	2	0	0,00
3.	Murah	3	32	20,38
4.	Gratis	4	125	79,62
Jumlah			157	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4.4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

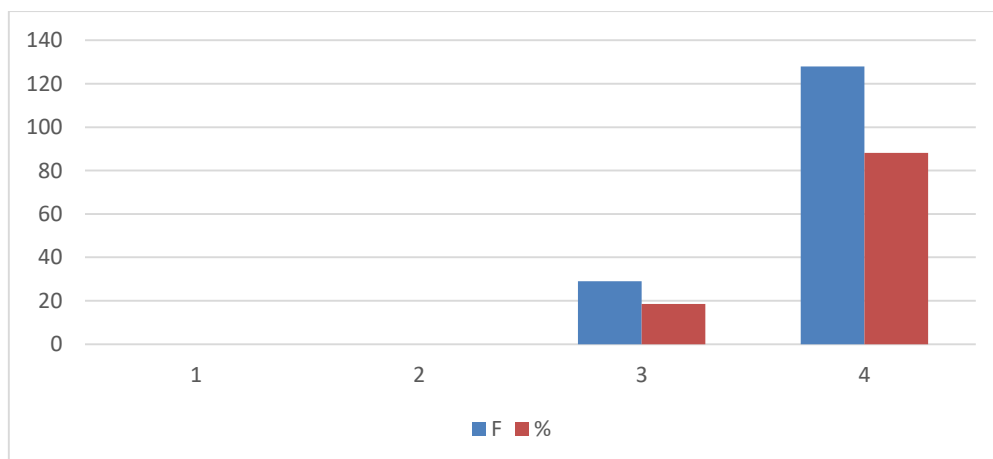
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,81** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3.	Sesuai	3	29	18,47
4.	Sangat Sesuai	4	128	81,53
Jumlah			157	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4.5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

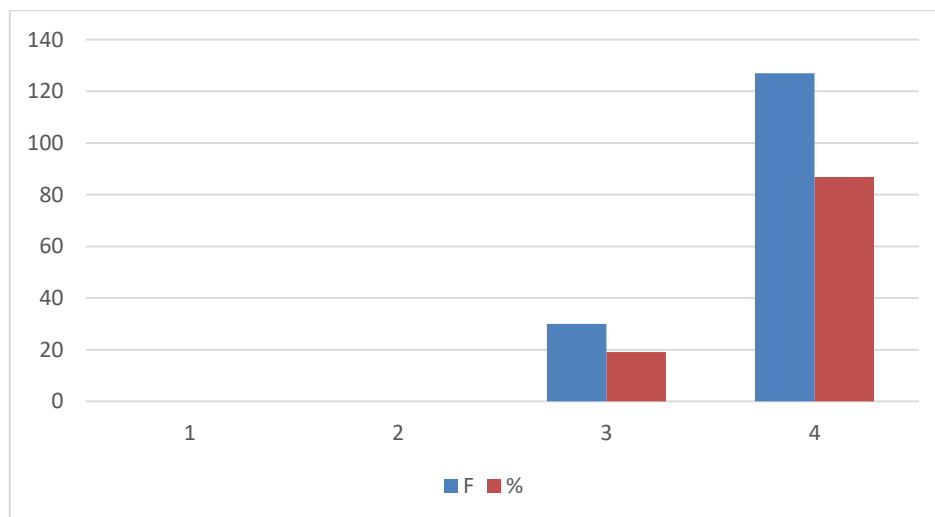
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,80** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0,00
2.	Kurang Kompeten	2	0	0,00
3.	Kompeten	3	30	19,10
4.	Sangat Kompeten	4	127	80,90
Jumlah			157	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4.6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,83** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00

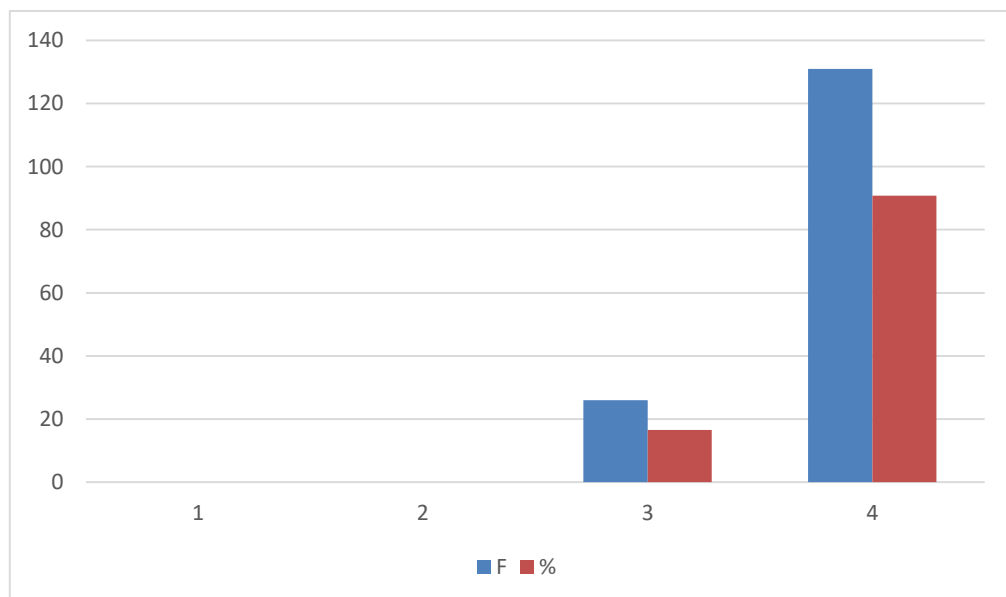
kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00
3.	Sopan dan Ramah	3	26	16,56
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	131	83,43
Jumlah			157	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4.7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri
Simalungun
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

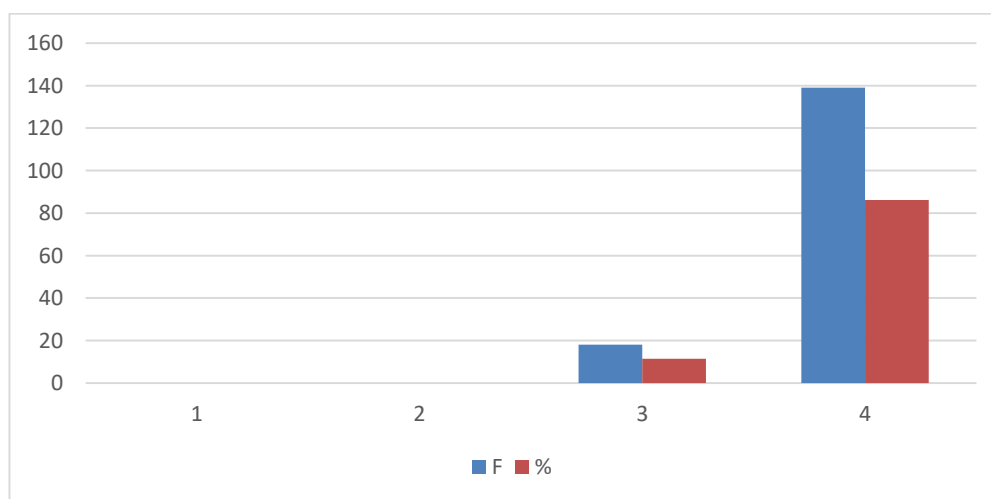
Sarana dan Prasarana adalah penggunaan fasilitas guna pemuasan pelayanan publik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor adalah sebesar **3,88** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana katagori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada	1	0	0,00
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0,00
3.	Berfungsi kurang maksimal	3	18	11.46
4.	Dikelola dengan baik	4	139	88,53
Jumlah			157	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4.8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

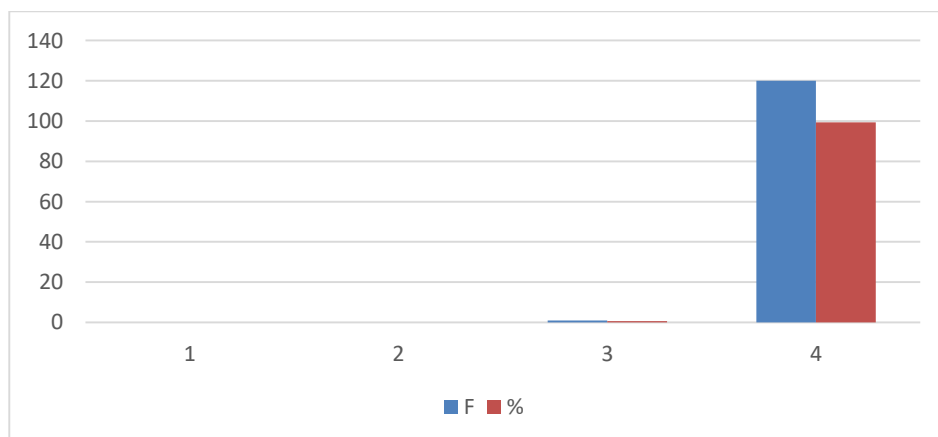
Penangan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor adalah sebesar **3,99** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 katagori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada katagori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0,00
2.	Cukup	2	0	0,00
3.	Baik	3	1	0,63
4.	Sangat Baik	4	156	99,36
Jumlah			157	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4.9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Simalungun
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Simalungun, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan pegawai PN Simalungun baik dan kebersihan lingkungan baik.
2. Sebaiknya ruang tunggu sidang dibuat lebih baik lagi.
3. Diharapkan Majelis Hakim dapat mengatur jadwal persidangan secara efektif.
4. Persidangan tepat waktu jangan sering molor dan pegawai/tenaga honor masih perlu pelatihan dan pengetahuan untuk melayani masyarakat.
5. Diharapkan waktu pelayanannya dipercepat sehingga menghemat waktu.
6. Memberikan informasi tentang prosedur layanan secara rinci dan akurat.
7. Semua pelayanan di PN Simalungun sudah bagus dan semoga kedepannya masih terjaga dan lebih bagus lagi.
8. Agar dilakukan pembinaan terhadap personil/staf untuk meningkatkan upaya pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan keadilan.
9. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Simalungun diharapkan agar pegawai fokus terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam menangani pengaduan dan mengutamakan sikap kedisiplinan.
10. Diharapkan agar selalu memperhatikan kenyamanan Ruang Sidang.
11. Kebersihan dan kerapian lebih ditingkatkan lagi.
12. Agar selalu disiplin dalam waktu sidang.
13. Sebaiknya pelayanan terhadap masyarakat melalui PTSP lebih efektif lagi.
14. Sebaiknya Aparatur Pengadilan Negeri Simalungun lebih ramah lagi dalam memberi pelayanan.
15. Agar selalu menjalankan mutu pelayanan dan agar lebih transparan
16. Diharapkan proses pelayanan kiranya lebih cepat dan sistematis.
17. Menurunkan surat putusan pengadilan ke lapas secepatnya agar narapidana bisa mengurus keperluan dengan cepat.

18. Lebih transparan dalam pelayanan administrasi dan memberikan informasi dengan jelas.
19. Diharapkan kepada seluruh hakim-hakim di PN Simalungun dapat membuat putusan yang benar-benar mencerminkan rasa keadilan dan mengatasnamakan keTuhanan.
20. Efisiensi waktu perlu ditingkatkan.
21. Diharapkan agar selalu sesuai dengan jadwal persidangan.
22. Harapan di persidangan lebih adil lagi dan tidak berat ke sebelah pihak.
23. Semoga para hakim yang ada di Pengadilan Negeri Simalungun berlaku adil dalam pengambilan keputusan.
24. Agar mempertahankan pelayanan yang baik.
25. Sangat puas dengan pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Simalungun.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Simalungun sebesar **95,72%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Simalungun berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Prosedur dalam pelayanan termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Simalungun berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Simalungun berada pada kategori SANGAT BAIK.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Simalungun pada kategori SANGAT BAIK.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Simalungun pada kategori SANGAT BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simalungun pada kategori SANGAT BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simalungun pada kategori SANGAT BAIK.
8. Sarana dan Prasana di Pengadilan Negeri Simalungun pada kategori SANGAT BAIK.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Simalungun pada kategori SANGAT BAIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Simalungun, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Simalungun, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan dan Prosedur dalam Pelayanan.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Petugas PTSP
 - Untuk selalu memberikan informasi tentang prosedur layanan secara rinci dan akurat.
 - Selalu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat dan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan prima.
2. Bagian Umum dan Keuangan
 - Memberikan perbaikan sarana dan prasarana terkait kenyamanan pengunjung.
3. Kepaniteraan Pidana, Perdata, Hukum
 - Memproses dengan cepat, tepat dan akurat produk pelayanan yang diminta oleh pengguna layanan agar waktu pelayanan lebih cepat.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENGADILAN NEGERI SIMALUNGUN KELAS IB KEMENTERIAN/LEMBAGA/PEMERINTAH/PROV/KAB SIMALUNGUN TRIWULAN I TAHUN 2024	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN
3,83 (95,72%)	RESPONDEN
	Jumlah : 157 orang Jenis Kelamin : L = 72 orang/P= 85 orang Pendidikan : SD = 3 orang SMP = 6 orang SMA = 65 orang D1 = - D2 = - D3 = - S1 = 79 orang S2 = 4 orang S3 = - Periode Survei: Juli 2024 s/d September 2024
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Nomor Kuesioner (diisi oleh petugas)

DAFTAR PERTANYAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI SIMALUNGUN

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Simalungun**

Selamat Siang,

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr/sdri terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah (dalam hal ini Pengadilan Negeri Simalungun), untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr/sdri.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr/sdri untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Simalungun, 30 September 2024

Tim Survei Kepuasan Masyarakat

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI SIMALUNGUN

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08:00-12:00

☐ 13:00-16:30

I. PROFIL

Jenis Kelamin: L ☐ P ☐ Usia :tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ Lainnya(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima
(misal: suket tidak pernah dipidana, pendaftaran gugatan/permohonan/surat kuasa/cv, penetapan izin/persetujuan penggeledahan/penyitaan/perpanjangan penahanan, salinan putusan/penetapan dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban yang dipilih)

No.	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN	P*)
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan Negeri Simalungun?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Simalungun?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan Negeri Simalungundalam memberikan pelayanan?	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan pada Pengadilan Negeri Simalungun tidak dipungut biaya/Gratis?	a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. Setuju d. Sangat setuju	1 2 3 4

5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan?	a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang laman pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak dapat diakses c. Kurang maksimal d. Berfungsi dan dikelola dengan baik	1 2 3 4

P*) diisi petugas

Selanjutnya, mohon bpk/ ibu/ sdr / sdri dapat memberikan saran-saran perbaikan, agar Pengadilan Negeri Simalungun bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

.....

.....

