

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN
TRIWULAN II (APRIL s/d JUNI 2025)**



Disusun Oleh :

**TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Triwulan II Tahun 2025 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Sebagai pertanggung jawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Tapaktuan mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Tapaktuan dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja kedepan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan pada Pengadilan Negeri Tapaktuan Triwulan II Tahun 2025 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan



Daniel Saputra, S.H.,M.H.
Nip. 198008272006041001

Tapaktuan, 2 Juli 2025
Ketua Tim,



Ghina Miralda, S.H.
Nip. 199709202022032016

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan dan Sasaran	4
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	4
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	5
E. Target Capaian Pekerjaan	5
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	6
A. Metodologi Survei.....	6
B. Teknik Pengumpulan Data.....	6
C. Teknik Analisa Data.....	6
D. Variabel Pengukuran IKM.....	6
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	10
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	11
A. Kesimpulan	11
B. Rekomendasi	11
DAFTAR PUSTAKA	13
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masalarn jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tapaktuan .

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 8 April 2025 sampai dengan 30 Juni 2025 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,96/99,09% (Empat koma nol nol per seratus persen).

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa questioner.
3. Tim survei memperbanyak kuestioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survei.
6. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

E. TARGET CAPAIAN PEKERJAAN

Target yang dicapai oleh Pengadilan Negeri Tapaktuan dalam survey kepuasan masyarakat adalah 83% (delapan puluh tiga persen).

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODOLOGI SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 82 (delapan puluh dua) orang responden yg di ambil secara *simple random sampling*, terdiri dari;

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. SWASTA
5. WIRUSAHA
6. TENAGA KONTRAK
7. LAIN-LAIN

C. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

D. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan 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 Pelayanan
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 Layanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. 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).

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. UMUR RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	30	36,59%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	26	31,71%
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	16	19,51%
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	10	12,20%
5	60 Tahun s/d 69 Tahun	0	0,00%
		82	

Mayoritas responden ini berumur 18 tahun sampai dengan 28 tahun dengan jumlah 30 orang (36,59%) dari total 82 responden

B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	66	80,49%
2	Perempuan	16	19,51%
		82	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 66 orang dari total 82 orang (80,49%)

C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	0	0%
2	SLTP	0	0 %
3	SLTA	29	35,37%
4	Diploma	1	1,22%
5	S1	50	60,98%
6	S2	2	2,43%
7	S3	0	0%
		82	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 50 (lima puluh) orang dari total responden 82 orang (60,98%)

D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	11	13,41%
2	TNI	1	1,22%
3	POLRI	2	2,44%
4	SWASTA	24	29,27%
5	WIRAUSAHA	2	2,44%
6	TENAGA KONTRAK	3	3,66%
7	LAINNYA	39	47,56%
		82	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 39 (Tiga puluh sembilan) orang dari total responden 82 orang (47,56%)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar 3,96/ 99,09% yang berada pada kategori A (**Sangat Baik**).

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan tabel dan grafik berikut ini::

Hasil analisis pada ruang lingkup persayaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
Indikator	Unsur Penilaian	Jumlah	NRR Per RL	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan Pelayanan	325	3,963	0,440
U2	Prosedur Pelayanan	325	3,963	0,440
U3	Waktu Pelayanan	325	3,963	0,440
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	325	3,963	0,440
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	325	3,963	0,440
U6	Kompetensi Pelaksana	325	3,963	0,440
U7	Perilaku Pelaksana	325	3,963	0,440
U8	Penanganan Pengaduan	325	3,963	0,440
U9	Sarana dan Prasarana	325	3,963	0,440
IKM Unit Pelayanan		99,09		

Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **DIKELOLA DENGAN SANGAT BAIK**

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tapaktuan sebesar 3,96/ 99.09% dan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

- Mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT SESUAI**
- Mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT MUDAH**
- Mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT CEPAT**
- Mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **GRATIS**
- Mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT SESUAI**
- Mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT MAMPU**
- Mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT SOPAN DAN RAMAH**
- Mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT BAIK**
- Mayoritas responden menyatakan penanganan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Tapaktuan **DIKELOLA DENGAN SANGAT BAIK**

B. REKOMENDASI

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
4. Agar ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau

memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih murah.

5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.
7. Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan Pengadilan.
8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjut nya lebih ditingkatkan lagi walaupun saat ini telah dirasakan sangat baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
- Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN KELAS II**

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada halaman ini akan terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan Pengadilan Negeri Tapahtuan Kelas II Tahun 2017.

Daftar Responden SGM

No	Nama Responden	Alamat	Posisi	Posisi yang dijabat
1	Mr. J. J. J. J.	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...

Kembali **Daftar Responden**

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada halaman ini akan terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan Pengadilan Negeri Tapahtuan Kelas II Tahun 2017.

Daftar Responden

Survei Kepuasan Masyarakat

Layanan yang Anda dapatkan

No	Nama Responden	Alamat	Posisi	Posisi yang dijabat
1	...	...	...	...
2	...	...	...	...

Kembali **Daftar Responden**

1. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan pada pelayanan publik yang bersangkutan pada Pengabdian ?

- Tidak Sama
- Sangat Sama
- Sama
- Sangat Sama

2. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan pada pelayanan publik yang bersangkutan ?

- Tidak Sama
- Sangat Sama
- Sama
- Sangat Sama

3. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan pada pelayanan publik yang bersangkutan ?

- Tidak Sama
- Sangat Sama
- Sama
- Sangat Sama

4. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan pada pelayanan publik yang bersangkutan ?

- Tidak Sama
- Sangat Sama
- Sama
- Sangat Sama

5. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan pada pelayanan publik yang bersangkutan ?

- Tidak Sama
- Sangat Sama
- Sama
- Sangat Sama

6. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan pada pelayanan publik yang bersangkutan ?

- Tidak Sama
- Sangat Sama
- Sama
- Sangat Sama

7. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan pada pelayanan publik yang bersangkutan ?

- Tidak Sama
- Sangat Sama
- Sama
- Sangat Sama

8. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan pada pelayanan publik yang bersangkutan ?

- Tidak Sama
- Sangat Sama
- Sama
- Sangat Sama

9. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan pada pelayanan publik yang bersangkutan ?

- Tidak Sama
- Sangat Sama
- Sama
- Sangat Sama



DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN
2. TUJUAN
3. METODE PENELITIAN
4. HASIL PENELITIAN
5. PENUTUP

1. PENDAHULUAN

2. TUJUAN

3. METODE PENELITIAN

4. HASIL PENELITIAN

5. PENUTUP

Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data dengan cara observasi langsung dan wawancara mendalam.

Hasil Penelitian

Hasil Penelitian

Hasil Penelitian

Hasil Penelitian





Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur

Q *review article*

[illegible]

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Septia Windya Sari R-098590- IKM-6B87D441F0 No. HP : 082370571892	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juni 2025
2	Samsul Rizal R-098590- IKM-277F188F04 No. HP : 082162490458	ACEH	38 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Juni 2025
3	Jurida R-098590- IKM-FC0EFF7D86 No. HP : 081260651241	ACEH	32 Tahun Perempuan	SMUS/WASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2025
4	Arla R-098590- IKM-C60B1D0636 No. HP : 081377345098	ACEH	53 Tahun Laki-laki	SMU/MRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2025
5	Duta Panewasta R-098590- IKM-ABA3637BF5 No. HP : 081397497902	ACEH	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
6	Asmardani R-098590- IKM-8F71B6A1B9 No. HP : 081324829325	ACEH	53 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2025
7	Thies R-098590- IKM-15B3222D6B No. HP : 085275778995	ACEH	35 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2025
8	Mustawir R-098590- IKM-D74CAB4631 No. HP : 082112025520	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2025
9	Isan Maulana R-098590- IKM-C351564CF6 No. HP : 085379264459	ACEH	30 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2025
10	Muhammad Fatah Akbar R-098590- IKM-7A14C4F43D No. HP : 082367188269	ACEH	19 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2025
11	Muzakir R-098590- IKM-195BF0ED35 No. HP : 081260254485	ACEH	45 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2025
12	Murdani, SH R-098590- IKM-8808C737A5 No. HP : 085277986220	ACEH	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2025
13	M Ikhwan R-098590- IKM-5CF0265DB5 No. HP : 082245132309	ACEH	39 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
14	Jibi Afwadi R-098590- IKM-7AE83AF48B No. HP : 085277296733	ACEH	35 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
15	Mustawir R-098590-IKM-4B5FC1D00B No. HP : 081263530200	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juni 2025
16	Yayu Supardi R-098590-IKM-D9788B67FC No. HP : 081263530200	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juni 2025
17	Mustawir R-098590-IKM-4D44629731 No. HP : 082112025520	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juni 2025
18	Suwardi R-098590-IKM-7D7DD0D81C No. HP : 082272221935	ACEH	38 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juni 2025
19	Mukhlis Pribadi R-098590-IKM-0F38D88A22 No. HP : 085359900582	ACEH	53 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juni 2025
20	Ardiansyah R-098590-IKM-442B479AD9 No. HP : 081377308180	ACEH	50 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juni 2025
21	Rezha Lohfahul R-098590-IKM-51BF301EBF No. HP : 082273203396	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juni 2025
22	Zulfitri R-098590-IKM-0BFEDAB449 No. HP : 082273410723	ACEH	45 Tahun Laki-laki	Diploma 3SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juni 2025
23	Yayu Supardi R-098590-IKM-FB87D371A9 No. HP : 081263530200	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Juni 2025
24	Aidi Pirdaus R-098590-IKM-A5FE22E747 No. HP : 082246871006	ACEH	40 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juni 2025
25	Musawir R-098590-IKM-2965FE4A0F No. HP : 082112025520	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juni 2025
26	Ridwan Telaumbanua R-098590-IKM-F8F3A737EE No. HP : 082285307447	ACEH	57 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juni 2025
27	Afrizal R-098590-IKM-00ECD57B78 No. HP : 082361787298	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juni 2025
28	Rayyan Haris R-098590-IKM-DAE7EF8654 No. HP : 082165513843	ACEH	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Mei 2025
29	Naufal Aulia R-098590-IKM-4F6218D80B No. HP : 082213058419	ACEH	28 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Mei 2025
30	Yayu Supardi R-098590-IKM-8F433D8FFD No. HP : 081263530200	ACEH	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Mei 2025

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
31	Rhalio Banta Sialahi R-098590-IKM-1FD208510F No. HP : 082361787298	ACEH	28 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Mei 2025
32	Afrizal R-098590-IKM-B82A8E3D08 No. HP : 082361787298	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Mei 2025
33	Nasruddin R-098590-IKM-0C80F2E264 No. HP : 081360763130	ACEH	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Mei 2025
34	Murdani R-098590-IKM-5D53D36399 No. HP : 085277986220	ACEH	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Mei 2025
35	Murdani R-098590-IKM-681CD7F9A8 No. HP : 085277986220	ACEH	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Mei 2025
36	Afrizal R-098590-IKM-0A98789C91 No. HP : 082361787298	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Mei 2025
37	Nasruddin R-098590-IKM-324C544FA8 No. HP : 081360763130	ACEH	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Mei 2025
38	Fiskal Rudi R-098590-IKM-F1A812B2D2 No. HP : 082175418938	ACEH	30 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2025
39	Baiman Fadhi R-098590-IKM-8E78E022F4 No. HP : 081263636200	ACEH	45 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2025
40	Afrizal R-098590-IKM-8496A8C77D No. HP : 082361787298	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2025
41	Murdani, SH R-098590-IKM-BB826551F1 No. HP : 085277986220	ACEH	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2025
42	Deviana R-098590-IKM-9CC3009164 No. HP : 081269078888	ACEH	41 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2025
43	Munir R-098590-IKM-3101A4FA12 No. HP : 085334879765	ACEH	53 Tahun Laki-laki	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Mei 2025
44	Anwar R-098590-IKM-7E1693FFEC No. HP : 082138312827	ACEH	28 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Mei 2025
45	Rayyan Hans R-098590-IKM-4131B03A4E No. HP : 082165513843	ACEH	30 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Mei 2025
46	Nila Wati R-098590-IKM-0BB1185663 No. HP : 082260758681	ACEH	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Mei 2025

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
47	Murdani R-088590-IKM-967D42485E No. HP : 085277986220	ACEH	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Mei 2025
48	Afrizal R-088590-IKM-D550F6B54C No. HP : 082361787298	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Mei 2025
49	Afrizal R-088590-IKM-FA39AA5CA0 No. HP : 082361787298	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Mei 2025
50	Rojayan R-088590-IKM-25308A5D52 No. HP : 085360000131	ACEH	40 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Mei 2025
51	Rajuddin R-088590-IKM-9CCEED1C82 No. HP : 081260186272	ACEH	30 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
52	Indawati R-088590-IKM-72186DE278 No. HP : 081360018122	ACEH	45 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
53	Indawati R-088590-IKM-720797D73A No. HP : 081360018122	ACEH	45 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
54	Afrizal R-088590-IKM-4ADBEO58CA No. HP : 082361787298	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Mei 2025
55	Ahmad Khairul Anwar R-088590-IKM-C367FD1D4F No. HP : 082136312627	ACEH	27 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2025
56	Rhalei Benita Silalahi R-088590-IKM-89079D5241 No. HP : 081399889766	ACEH	32 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2025
57	Satriyadi, Skm R-088590-IKM-DBD7698ECD No. HP : 085143178977	ACEH	48 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 April 2025
58	Putri R-088590-IKM-S19E54F678 No. HP : 085104518339	ACEH	23 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 April 2025
59	Yaminur R-088590-IKM-7C9E826483 No. HP : 082384902987	ACEH	34 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 April 2025
60	Juraida R-088590-IKM-F872D121C4 No. HP : 081262458825	ACEH	44 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 April 2025
61	Husni Alwan R-088590-IKM-9553659CB9 No. HP : 082269778034	ACEH	43 Tahun Laki-laki	SMUTNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April 2025
62	Raihan R-088590-IKM-4DEBF0160C No. HP : 081260186272	ACEH	27 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2025

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
63	Rayyan Haris R-098590-IKM- EE06538C48 No. HP : 082160188272	ACEH	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2025
64	Yusnan R-098590- IKM-30A1840DD4 No. HP : 0852361252625	ACEH	55 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2025
65	Nurhayati R-098590- IKM-6F0BB13C36 No. HP : 085381987481	ACEH	48 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2025
66	M Yakrib R-098590- IKM-5456F11A60 No. HP : 085260455472	ACEH	55 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2025
67	M Yakrib R-098590- IKM-16A350017A No. HP : 085260455472	ACEH	55 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2025
68	Puspa Dewi R-098590-IKM- DFD6955725 No. HP : 085213218630	ACEH	45 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2025
69	M Yakrib R-098590- IKM-BD4A07E15B No. HP : 085260455472	ACEH	53 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2025
70	Puspa Dewi R-098590-IKM- BD6D7F5084 No. HP : 085213518630	ACEH	45 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2025
71	Syafli R-098590- IKM-BD78788934 No. HP : 081260188272	ACEH	27 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2025
72	Rayyan Haris R-098590- IKM-0F317C81D4 No. HP : 082165513843	ACEH	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2025
73	Eli Kusma R-098590-IKM- E59773A024 No. HP : 085280435517	ACEH	40 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2025
74	Salmalini R-098590- IKM-304239AEDA No. HP : 082175418938	ACEH	40 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2025
75	Fiskal Riadi R-098590-IKM- F7DC6A9659 No. HP : 082175418938	ACEH	33 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2025
76	Afrizal, S.H. R-098590- IKM-4C9F2212AA No. HP : 082361787298	ACEH	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 April 2025
77	Fera Nurhidari R-098590- IKM-182294AA11 No. HP : 082181593646	ACEH	23 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 April 2025
78	Fera Nurhidari R-098590- IKM-8767EA8873 No. HP : 082181593646	ACEH	23 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 April 2025

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
79	Murdani, S.H. R-098590-9KM- CCAGA31B7A No. HP : 085277986220	ACEH	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2025
80	Amizal, S.H. R-098590- IKM-S17B40F1C5 No. HP : 082361787238	ACEH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9 April 2025
81	Eida Mahdi R-098590- IKM-8CD13AFAD5 No. HP : 085233755378	ACEH	24 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 April 2025
82	Eida Mahdi R-098590- IKM-200CF5FCD1 No. HP : 085233755378	ACEH	24 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 April 2025

PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN



**MONITORING DAN EVALUASI
ATAS HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN
TRIWULAN II TAHUN 2025**

MONITORING DAN EVALUASI
ATAS HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN
TRIWULAN II TAHUN 2025

A. Latar Belakang.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

- 1) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme.
- 2) Undang-Undang Nomor Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 Jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- 3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 7) Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II Nomor : 24.a.b/KPN.WI-U10/SK.OTI.1/I/2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Korupsi Pada Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II.

C. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Bahwa berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, ditemukan bahwa dari 82 (delapan puluh dua) responden diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh oleh Pengadilan Negeri Tapaktuan pada Triwulan II tahun 2025 adalah 3,96 (tiga koma sembilan puluh enam) atau masuk pada kinerja A (Sangat Baik).

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 9 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut :

INDIKATOR	NILAI INDEKS
Persyaratan Persyaratan	3,963
Prosedur Pelayanan	3,963
Waktu penyelesaian	3,963
Biaya/Tarif pelayanan	3,963
Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,963
Kompetensi pelaksana	3,963
Perilaku pelaksana	3,963
Penanganan pengaduan	3,963
Sarana dan prasarana	3,963

Akan tetapi dari 9 (sembilan) indikator pada tabel diatas, terdapat 3 (tiga) indikator dengan nilai terendah yang perlu ditindak lanjuti untuk perbaikan layanan dikemudian hari. Adapun 3 (tiga) indikator yang menjadi temuan untuk ditindak lanjuti tersebut adalah sebagai berikut :

No.	Temuan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	Persyaratan Pelayanan (325)	Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu, pemahaman masyarakat akan syarat untuk mendapatkan pelayanan di Pengadilan,	Sudah ditindaklanjuti

		Menindak lanjuti indikator tersebut, Pengadilan Negeri Tapaktuan telah membuat brosur brosur untuk memperjelas syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Negeri Tapaktuan, dan memperkuat kompetensi Petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) dengan dilakukannya Supervisi oleh Supervisi setiap paginya kepada petugas PTSP;	
2.	Prosedur jenis Pelayanan (325)	Prosedur jenis Pelayanan nilainya cukup rendah karena kurangnya pemahaman masyarakat akan syarat untuk mendapatkan pelayanan di Pengadilan, Menindak lanjuti indikator tersebut, Pengadilan Negeri Tapaktuan telah membuat brosur baik berupa brosur online maupun flyer untuk memperjelas syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Negeri Tapaktuan, dan memperkuat kompetensi Petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP);	Sudah ditindaklanjuti
3.	Waktu penyelesaian (325)	Waktu penyelesaian atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh	Sudah ditindaklanjuti

		proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan pada Pengadilan Negeri Tapaktuan telah memberikan Briefing dan Sosialisasi baik pada Petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) maupun seluruh aparatur Pengadilan Negeri Tapaktua, agar dapat lebih meningkatkan kinerja dalam menciptakan Pelayanan kepada masyarakat	
--	--	--	--

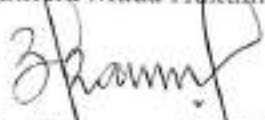
D. Rekomendasi

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, diharapkan agar kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Tapaktuan, hendaknya meningkatkan integritas dalam pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Persyaratan Pelayanan, Prosedur jenis Pelayanan dan Waktu penyelesaian.

Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada posisi terbawah. Ruang lingkup yang lain, tetap dijaga dan ditingkatkan. Untuk bagian yang menangani Pengaduan agar dapat meningkatkan lagi layanannya, dan Kepada Pimpinan agar senantiasa menekankan dan menegaskan tentang Maklumat Pelayanan pada seluruh jajarannya agar tercipta kondisi layanan yang lebih baik lagi. Khusus dengan Waktu pelayanan yang dipengaruhi oleh kerjasama pihak stakeholder eksternal (yakni Kejaksaan) perlu dilakukan upaya kerjasama menyesuaikan waktu dalam persidangan, agar pengunjung sidang tidak terlalu lama menunggu dimulai proses persidangan.

Demikian hasil Monitoring dan Evaluasi atas Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Tapaktuan Triwulan II Tahun 2025 agar dijadikan acuan dalam kebijakan pimpinan Pengadilan Negeri Tapaktuan ke depan.

Tapaktuan 2 Juli 2025
Pengadilan Negeri Tapaktuan
Panitera Muda Hukum


Raudhatunnur. S.H.M.H

PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN



**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2025 (APRIL s/d JUNI 2025)
PADA PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN**

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERIODE TRIWULAN II 2025 (APRIL s/d JUNI 2025)
PADA PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN**

Indeks kepuasan masyarakat atau IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Sementara disisi lain pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Triwulan II tahun 2025 yang di mulai dari awal Bulan April s/d Juni 2025 dengan cara menggunakan fasilitas personal computer (PC) pada tempat yang telah disediakan oleh petugas kepada pengguna jasa atau masyarakat pencari keadilan. Ada 9 (sembilan) indikator/variabel yang menjadi dasar dalam melakukan survei ini yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Survei ini menitik beratkan tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Prosedur Pelayanan

Survei ini menitik beratkan tentang prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberian penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan
Survei ini menitik beratkan tentang waktu pelayanan atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif Pelayanan
Survei ini menitik beratkan tentang besarnya biaya/Tarif 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 Layanan
Survei ini menitikberatkan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Survei ini menitikberatkan tentang kompetensi pelaksana atau kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Survei ini menitikberatkan tentang perilaku Pelaksana atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan
Survei ini menitikberatkan tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana
Survei ini menitikberatkan tentang Sarana dan prasarana yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).
Survei dilakukan kepada 82 (Delapan puluh dua) responden yang terdiri dari unsur PNS, TNI, Polri, Swasta, Wirausaha, Tenaga Kontrak dan unsur lainnya dari masyarakat pencari keadilan. Dari survei tersebut diperoleh nilai rata-rata yaitu sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN (U)	NILAI UNSUR PELAYANAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan Pelayanan	3,963
2	Prosedur Pelayanan	3,963
3	Waktu penyelesaian	3,963
4	Biaya/Tarif pelayanan	3,963
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,963
6	Kompetensi pelaksana	3,963
7	Perilaku pelaksana	3,963
8	Penanganan pengaduan	3,963
9	Sarana dan prasarana	3,963

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II sebesar 3,96 (Tiga koma sembilan puluh enam) dan berada pada kategori A (sangat baik). Akan tetapi dari 9 (sembilan) indikator pada tabel diatas, terdapat 3 (tiga) indikator dengan nilai terendah yang perlu ditindak lanjuti untuk perbaikan layanan dikemudian hari. Adapun 3 (tiga) indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. **Persyaratan Pelayanan (325) ;**
2. **Prosedur jenis Pelayanan (325) ;**
3. **Waktu penyelesaian (325) ;**

Menindak lanjuti hasil survei tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II sebagai pemberi layanan telah mengambil langkah-langkah perbaikan dengan cara sebagai berikut :

1. **Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu, pemahaman masyarakat akan syarat untuk mendapatkan pelayanan di Pengadilan, Menindak lanjuti indikator tersebut, Pengadilan Negeri Tapaktuan telah membuat brosur brosur untuk memperjelas syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Negeri Tapaktuan, dan memperkuat kompetensi Petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP);.

2. Prosedur Jenis Pelayanan ;

Prosedur jenis Pelayanan nilainya cukup rendah karena kurangnya pemahaman masyarakat akan syarat untuk mendapatkan pelayanan di Pengadilan, Menindak lanjuti indikator tersebut, Pengadilan Negeri Tapaktuan telah membuat brosur baik berupa brosur online maupun flyer untuk memperjelas syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Negeri Tapaktuan, dan memperkuat kompetensi Petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP);

3. Waktu penyelesaian ;

Waktu penyelesaian atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan pada Pengadilan Negeri Tapaktuan telah memberikan Briefing dan Sosialisasi baik pada Petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) maupun seluruh aparatur Pengadilan Negeri Tapaktuan

Tapaktuan, 2 Juli 2025

Mengetahui

Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan



Daniel Saputra, S.H.,M.H.
Nip. 198008272006041001

Ketua Tim,



Ghina Miralda, S.H.
Nip. 199709202022032016