

# **LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI SIDIKALANG**

*Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia*

Nomor 14 Tahun 2017 Dan

*Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia*

Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021



**PENGADILAN NEGERI SIDIKALANG**

**TRIWULAN IV**

**Periode 01 Oktober 2023 s/d 31 Desember 2023**

## DAFTAR ISI

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....          |    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....        |    |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>        |    |
| A. Latar Belakang .....          | 1  |
| B. Tujuan .....                  | 3  |
| C. Sasaran .....                 | 3  |
| D. Prinsip .....                 | 3  |
| E. Manfaat .....                 | 4  |
| <b>BAB II. METODE SURVEI</b>     |    |
| A. Periode Survei .....          | 5  |
| B. Metode Penelitian .....       | 5  |
| C. Teknik Pengumpulan Data ..... | 5  |
| D. Variabel Pengukuran IKM ..... | 7  |
| E. Ruang Lingkup .....           | 8  |
| F. Teknik Analisis Data .....    | 9  |
| <b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b> |    |
| A. Umur .....                    | 11 |
| B. Jenis Kelamin .....           | 12 |
| C. Pendidikan Terakhir .....     | 12 |
| D. Pekerjaan .....               | 13 |
| <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN</b>  |    |
| A. Persyaratan .....             | 15 |

|  |    |
|--|----|
| B. Prosedur.....                                 | 17 |
| C. Waktu Pelayanan .....                         | 18 |
| D. Biaya/Tarif.....                              | 19 |
| E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....      | 20 |
| F. Kompetensi Pelaksana .....                    | 21 |
| G. Perilaku Pelaksana .....                      | 22 |
| H. Sarana dan Prasarana .....                    | 23 |
| I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ..... | 24 |

## **BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| A. Kesimpulan.....                | 26 |
| 1. Tindak Lanjut.....             | 28 |
| 2. Target Kepuasan Pelayanan..... | 30 |
| B. Rekomendasi.....               | 30 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| 1. Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan.....  | 9  |
| 2. Tabel 2 Responden Menurut Karakteristik Umur .....  | 11 |
| 3. Tabel 3 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....   | 12 |
| 4. Tabel 4 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....  | 12 |
| 5. Tabel 5 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....   | 13 |
| 6. Tabel 6 Rata – Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup<br>Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri<br>Sidikalang..... | 15 |
| 7. Tabel 7 Ringkasan Survei Kepuasan Masyarakat.....   | 27 |
| 8. Tabel 8 Tabel Tindak Lanjut .....   | 28 |
| 9. Tabel 9 Rencana Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang<br>Lingkup Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang .....                              | 3  |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan pelayanan publik pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Sekarang Masa Endemi Covid-19 dan sistem perdingan secara online dan juga ecourt masih juga sangat mempengaruhi jumlah responden yang di dapat karena pengunjung Pengadilan Negeri Sidikalang sudah tidak tertentu lagi karen sudah diarahkan untuk berperkara secara online. Kedepannya teknis pengambilan sampel akan lebih dikembangkan lagi sehingga hasil survey tetap bisa mewakili keadaan seharusnya dari pelayanan Pengadilan Negeri Sidikalang.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badilum Nomor : 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Eletronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Pimpinan

Pengadilan Negeri Sidikalang dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sidikalang.

Sidikalang,   Maret 2024

**Tim Survei**

**B. Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sidikalang ini bertujuan untuk :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Negeri Sidikalang.
2. Mendorong Pengadilan Negeri Sidikalang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Pengadilan Negeri Sidikalang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**C. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sidikalang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sidikalang.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sidikalang.

**D. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

**1. Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan pada masing – masing website resmi satuan kerja dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

**2. Partisipatif**

Dalam melaksanakan survey melibatkan peran serta masyarakat serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

**3. Akuntabel**

Hal – hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

#### 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

#### 5. Keadilan

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta kapabilitas fisik dan mental.

#### 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **E. Manfaat**

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggara Pengadilan Negeri Sidikalang sebagai pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Sidikalang dalam pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pengadilan Negeri Sidikalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Pengadilan Negeri Sidikalang pelayanan.



## BAB II

### METODE SURVEI

#### A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei ini dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan).

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

#### B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

#### C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sidikalang, antara lain:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Jaksa Penuntut Umum
5. Terdakwa
6. Penasehat Hukum
7. Polisi, Lembaga Pemasyarakatan
8. Pengunjung, Pengguna Pengadilan/Wartawan

Populasi di Pengadilan Negeri Sidikalang adalah para pengunjung atau pengguna jasa di Pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 3 orang pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 15 orang dan rata – rata perbulan adalah 60 orang sehingga rata – rata selama triwulan adalah 180 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Negeri Sidikalang umumnya homogen, sehingga populasi satu Minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survey tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menggunakan sampel sebanyak 59 atau 32,77 % dari angka rata-rata populasi selama 3 (tiga) bulan yang berkisar antara 180 orang.

Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representative (mewakili). Sebagai sampel pada penelitian ini berjumlah 80 orang responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 1 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 1 orang x 5 hari kerja = 5 orang.
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 6 orang = 24 orang.
4. Jumlah Pengunjung rata-rata per triwulan adalah 3 bulan x 24 orang = 72 orang.

Kuesioner yang berhasil dikumpulkan oleh Pengadilan Negeri Sidikalang sebagai bahan analisis berjumlah 74 yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah

#### **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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) 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.

### E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya, yang dituangkan dalam Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sidikalang.

Kesembilan ruang lingkup selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item dengan 4 (empat) pilihan jawaban, namun hanya 4 (empat) pilihan bernilai bobot. Adapun penyekorannya menggunakan *skala likert*, dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Analisa selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan pada Pengadilan Negeri Sidikalang ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1  
Kategori Mutu Pelayanan

| No. | Mutu Pelayanan  | Norma Skor     |                |
|-----|-----------------|----------------|----------------|
|     |                 | 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  |

### F. Teknik Analisis Data

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis. Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sidikalang ini digunakan Analisa Univariat dan Analisa Bivariat, serta menggunakan Skala *Likert*.

Analisa *Univariat* menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti : frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariate dapat dilakukan

dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*).

Analisa *Bivariat* dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas, tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak Hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM) , tetapi juga analisa kualitatif.

Analisa ini sangat penting untuk memainkan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

## BAB III PROFIL RESPONDEN

### A. Kelompok Usia Responden

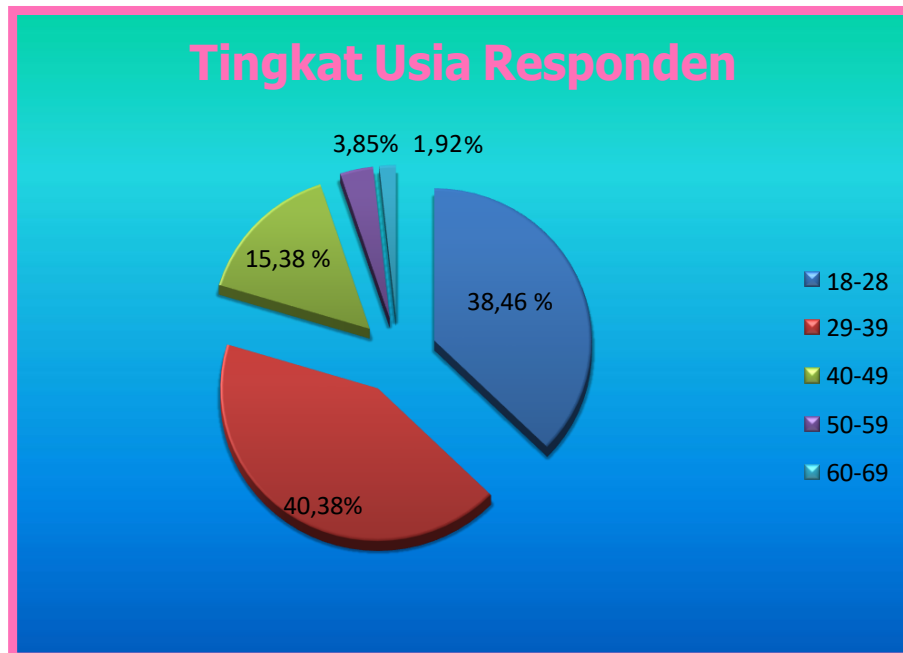
Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Sidikalang berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 18 tahun s/d 29. Bagi kelompok usia di atas 60 tahun, jumlah responden semakin mengecil.

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

| No            | Umur  | Frekuensi | %      |
|---------------|-------|-----------|--------|
| 1             | 18-28 | 20        | 38,46  |
| 2             | 29-39 | 21        | 40,38  |
| 3             | 40-49 | 8         | 15,38  |
| 4             | 50-59 | 2         | 3,85   |
| 5             | 60-69 | 1         | 1,92   |
| <b>Jumlah</b> |       | 52        | 100.00 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 – 39 tahun sebesar 40,38 %.



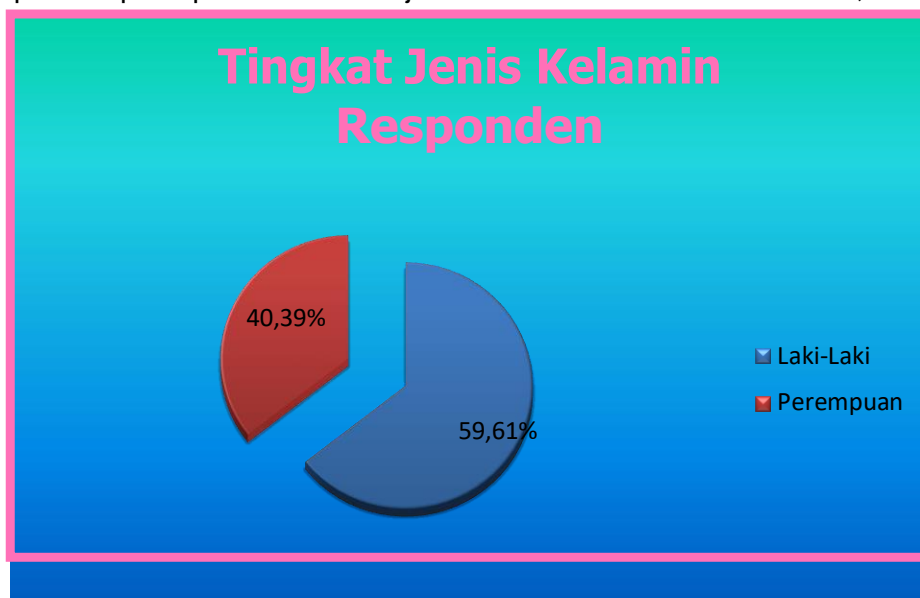
## B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| No            | Jenis Kelamin | Frekuensi | %      |
|---------------|---------------|-----------|--------|
| 1             | Laki-Laki     | 31        | 59,61  |
| 2             | Perempuan     | 21        | 40,39  |
| <b>Jumlah</b> |               | 52        | 100,00 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki – laki sebesar 59,61 %.



## C. Pendidikan Terakhir

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Satuan Kerja pada pengadilan mayoritas memiliki latar pendidikan Strata I.

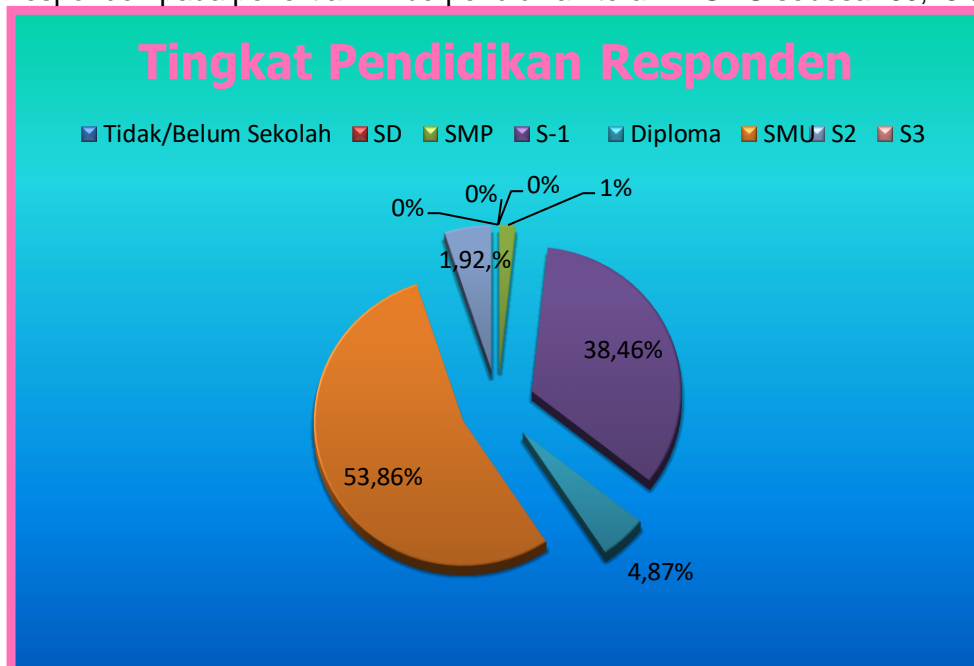
Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

| No | Pendidikan Terakhir | Frekuensi | %     |
|----|---------------------|-----------|-------|
| 1  | Tidak/Belum Sekolah | 0         | 0     |
| 2  | SD                  | 0         | 0     |
| 3  | SMP                 | 0         | 0     |
| 4  | SMU                 | 28        | 53,86 |
| 5  | Diploma             | 3         | 4,87  |

| No            | Pendidikan Terakhir | Frekuensi | %     |
|---------------|---------------------|-----------|-------|
| 6             | S1                  | 20        | 38,46 |
| 7             | S2                  | 1         | 1,92  |
| 8             | S3                  | 0         | 0,00  |
| <b>Jumlah</b> |                     | 52        | 100   |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU sebesar 60,46 %.



**Tabel 5**

**D. Pekerjaan Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama**

| No            | Pekerjaan Utama | Frekuensi | %     |
|---------------|-----------------|-----------|-------|
| 1             | PNS             | 2         | 3,84  |
| 2             | TNI             | 0         | 0     |
| 3             | POLRI           | 1         | 1,92  |
| 4             | Swasta          | 17        | 51,35 |
| 5             | Wirausaha       | 1         | 1,92  |
| 6             | Tenaga Kontrak  | 3         | 4,87  |
| 7             | Lainnya         | 28        | 53,86 |
| <b>Jumlah</b> |                 | 52        | 100   |



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini adalah lainnya sebesar 53.86 %.



## BAB IV HASIL PENELITIAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 52 bendel angket yang termuat pada si SUPER (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sidikalang hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Sidikalang adalah 3,99 / 99,79 % berada pada kategori "A" atau "SANGAT BAIK" (Pada interval 88, 31 - 100) atau dengan nilai NRR Tertimbang 4.000 (Pada interval 3,5324 – 4,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Sidikalang yang telah ditetapkan sebesar 100.00 %. Hasil tersebut sudah mencapai sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Sidikalang.

Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik  
di Pengadilan Negeri Sidikalang

| No. | Ruang Lingkup                           | NRR Per LR | Kategori    |
|-----|---|------------|-------------|
| A   | Persyaratan                             | 4,000      | Sangat Baik |
| B   | Prosedur                                | 4,000      | Sangat Baik |
| C   | Waktu Pelayanan                         | 3,942      | Sangat Baik |
| D   | Biaya/Tarif                             | 4,000      | Sangat Baik |
| E   | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 4,000      | Sangat Baik |
| F   | Kompetensi Pelaksana                    | 4,000      | Sangat Baik |
| G   | Perilaku Pelaksana                      | 4,000      | Sangat Baik |
| H   | Sarana dan Prasarana                    | 3,981      | Sangat Baik |
| I   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4,000      | Sangat Baik |

### A. Persyaratan

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

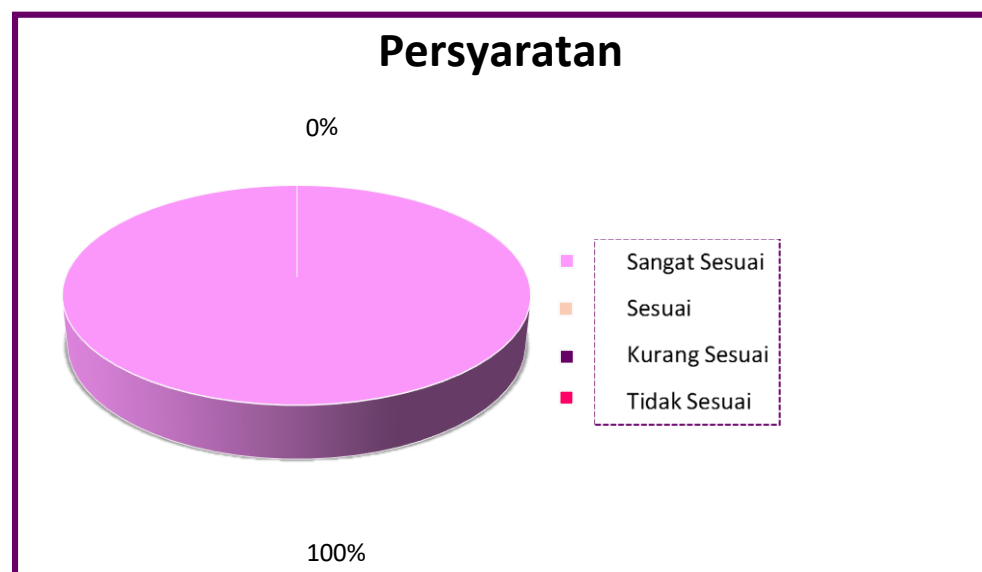
diperoleh rata – rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

| NO.           | JAWABAN       | SKOR | FREKWENSI |      |
|---------------|---------------|------|-----------|------|
|               |               |      | f         | %    |
| 1             | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0    |
| 2             | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0    |
| 3             | Sesuai        | 3    | 0         | 0    |
| 4             | Sangat Sesuai | 4    | 52        | 100, |
| <b>Jumlah</b> |               |      | 52        | 100  |

Hasil analisis pada ruang lingkup Persyaratan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Sidikalang **SANGAT SESUAI** (100 %), hal ini dikarenakan Pengadilan Negeri Sidikalang berusaha untuk selalu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan secara menyeluruh. Kedepannya akan lebih ditingkatkan lagi, sehingga *stakeholder* akan lebih merasa dipermudah dalam pengurusan di Pengadilan Negeri Sidikalang.



**B. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar 3,942 berada pada interval 3,5324 – 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:

| NO.           | JAWABAN      | SKOR | FREKWENSI |     |
|---------------|--------------|------|-----------|-----|
|               |              |      | f         | %   |
| 1             | Tidak Mudah  | 1    | 0         | 0   |
| 2             | Kurang Mudah | 2    | 0         | 0   |
| 3             | Mudah        | 3    | 0         | 0   |
| 4             | Sangat Mudah | 4    | 52        | 100 |
| <b>Jumlah</b> |              |      | 52        | 100 |

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur secara ringkas disajikan dalam

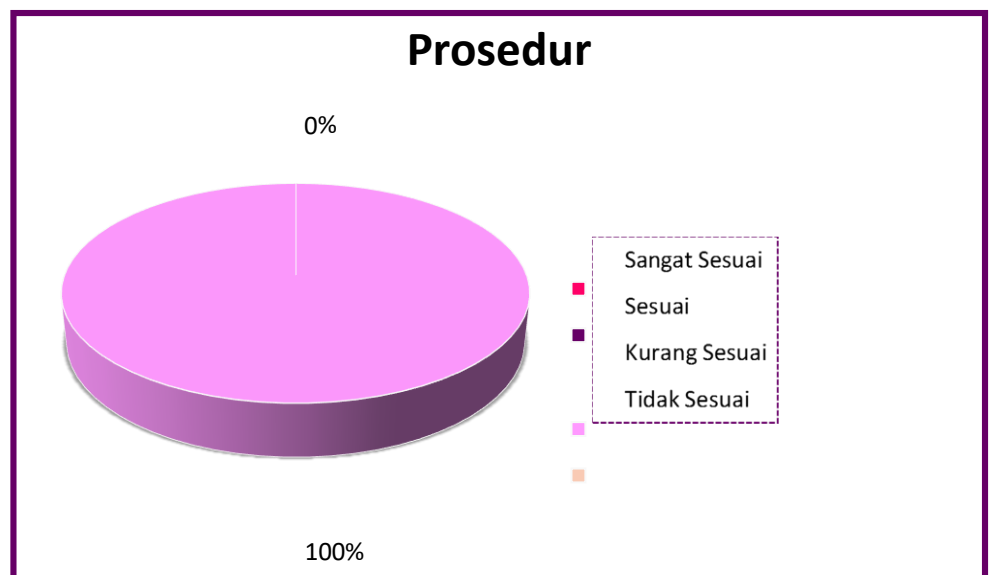


diagram berikut ini:

Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur dalam tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Sidikalang **SANGAT MUDAH** (100 %), hal ini dikarenakan Pengadilan Negeri Sidikalang selalu mengedepankan Reformasi Birokrasi dalam pelayanan meskipun secara jumlah

sumber daya manusia sangat terbatas. Kedepannya kita akan lebih baik lagi sehingga kepuasan masyarakat pencari keadilan dapat terpenuhi.

### C. Waktu Pelayanan

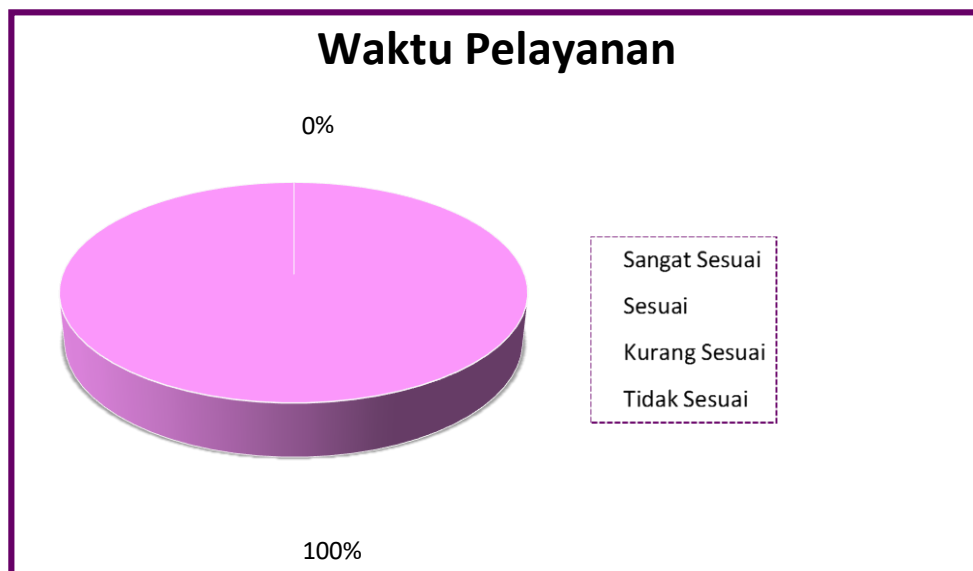
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 4,00 kategori “**sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

| NO.    | JAWABAN      | SKOR | FREKWENSI |     |
|--------|--------------|------|-----------|-----|
|        |              |      | F         | %   |
| 1      | Tidak Cepat  | 1    | 0         | 0   |
| 2      | Kurang Cepat | 2    | 0         | 0   |
| 3      | Cepat        | 3    | 0         | 0   |
| 4      | Sangat Cepat | 4    | 52        | 100 |
| Jumlah |              |      | 52        | 100 |

asil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan dalam jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang **SANGAT CEPAT** (100 %), hal ini dikarenakan

Pengadilan Negeri Sidikalang berusaha untuk selalu menerapkan SOP dan Standar Pelayanan secara menyeluruh. Kedepannya akan lebih ditingkatkan lagi, sehingga *stakeholder* akan merasa lebih dipermudah dalam pengurusan di Pengadilan Negeri Sidikalang.

Sedangkan untuk hasil survey data “cepat dan kurang cepat”, harus bisa diminimalisir lagi dan ditindak lanjuti.

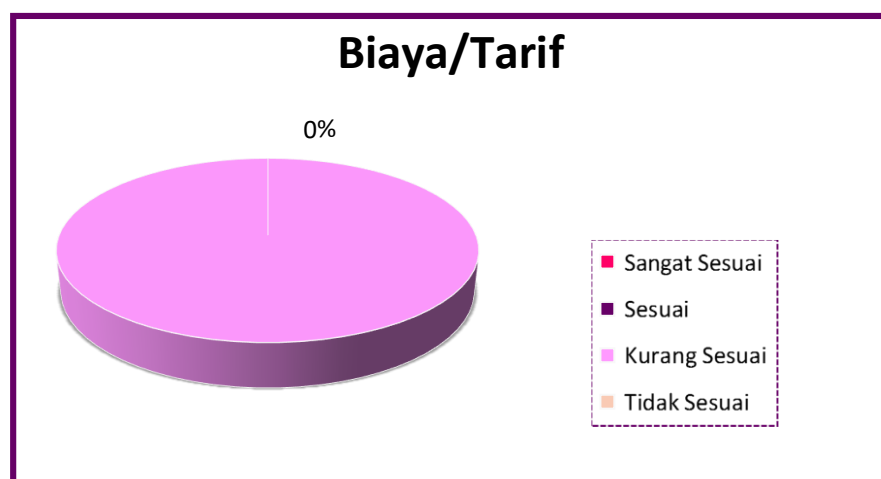
#### D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif Pelayanan 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 rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

| NO.           | JAWABAN      | SKOR | FREKWENSI |     |
|---------------|--------------|------|-----------|-----|
|               |              |      | F         | %   |
| 1             | Sangat Mahal | 1    | 0         | 0   |
| 2             | Cukup Mahal  | 2    | 0         | 0   |
| 3             | Murah        | 3    | 0         | 0   |
| 4             | Gratis       | 4    | 52        | 100 |
| <b>Jumlah</b> |              |      | 52        | 100 |

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Biaya/tarif dapat disajikan melalui diagram berikut :



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 biaya/tarif di Pengadilan Negeri Sidikalang secara **Gratis** (98,57%) karena seperti pembiayaan legalisir, permintaan salinan perkara Pidana dan upaya hukum Pidana di Pengadilan Negeri Sidikalang tidak di pungut biaya. Namun masih ada pengguna layanan yang memilih murah sebanya 1 (2%) dari hasil kalrifikasi dianggap murah karena untuk Pembayaran PNBPN bukan untuk tarif/biaya pelayanan yang dimaksud.

Mengenai pelayanan yang menerapkan pembiayaan kepada masyarakat telah termuat dalam papan pengumuman, baik jenis maupun jumlah biaya yang harus dikeluarkan telah ditetapkan secara resmi, sehingga hal tersebut menjadi pengetahuan bersama. Pembayaran melalui non tunai dengan menggunakan *Cash System Manajement (CMS)* atau dengan menggunakan mesin *Elektronik Data Capture (EDC)* yang disediakan di Pengadilan Negeri Sidikalang sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran.

#### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

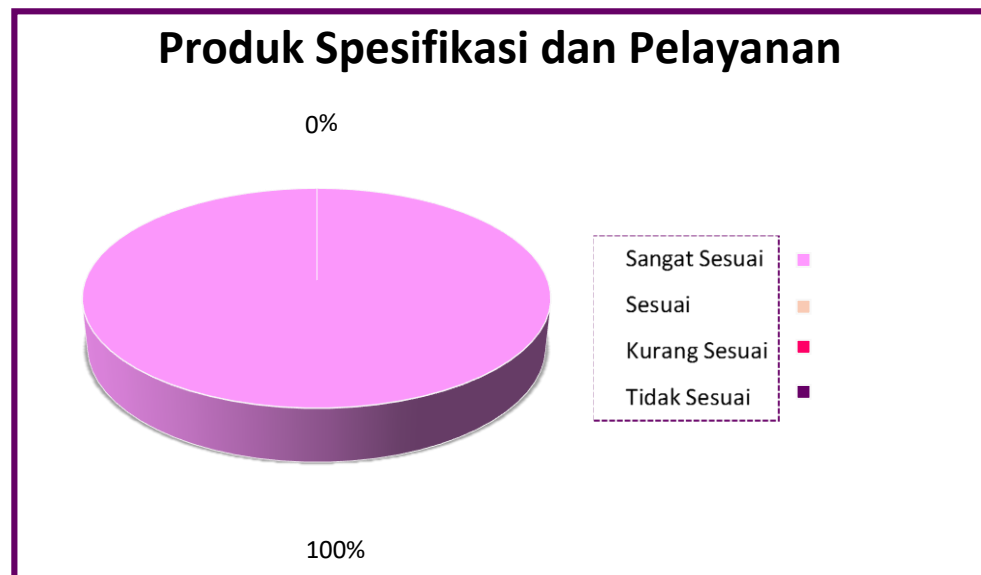
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“sangat baik”**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup produk pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

| NO.           | JAWABAN       | SKOR | FREKWENSI |            |
|---------------|---------------|------|-----------|------------|
|               |               |      | f         | %          |
| 1             | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0          |
| 2             | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0          |
| 3             | Sesuai        | 3    | 0         | 0          |
| 4             | Sangat Sesuai | 4    | 52        | 100        |
| <b>Jumlah</b> |               |      | <b>52</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut :



#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,893 – 4,00 dengan kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

| NO.           | JAWABAN         | SKOR | FREKWENSI |     |
|---------------|-----------------|------|-----------|-----|
|               |                 |      | f         | %   |
| 1             | Tidak Kompeten  | 1    | 0         | 0   |
| 2             | Kurang Kompeten | 2    | 0         | 0   |
| 3             | Kompeten        | 3    | 0         | 0   |
| 4             | Sangat Kompeten | 4    | 52        | 100 |
| <b>Jumlah</b> |                 |      | 52        | 100 |

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup kompetensi pelaksana dapat disajikan melalui diagram berikut :





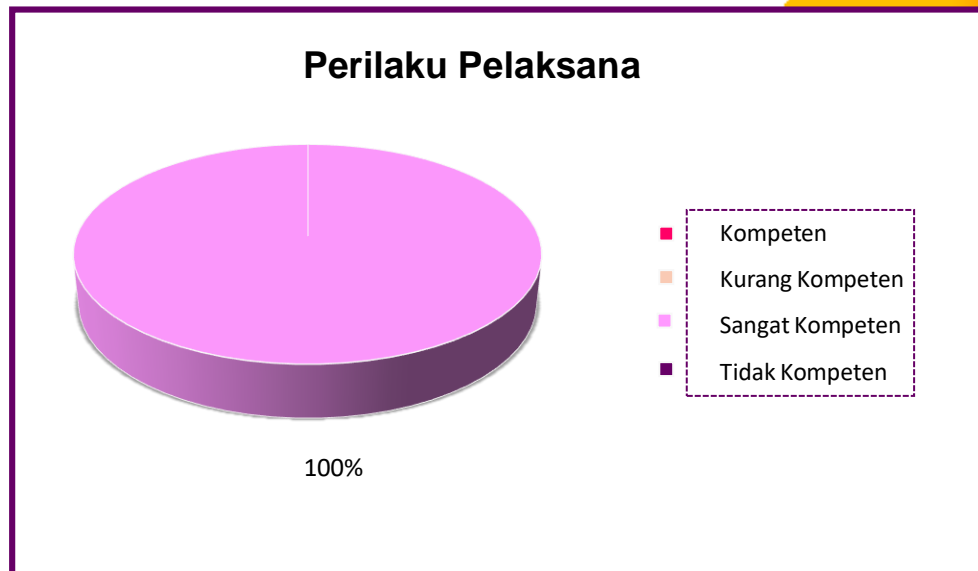
menyatakan kompetensi pelaksana di Pengadilan Negeri Sidikalang **SANGAT KOMPETEN** (100%), hal ini dikarenakan pegawai di Pengadilan Negeri Sidikalang setiap individu sudah mendapatkan pelatihan sehingga dapat meningkatkan kompetensinya.

#### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kategori “ **sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

| NO.           | JAWABAN                | SKOR | FREKWENSI |            |
|---------------|------------------------|------|-----------|------------|
|               |                        |      | f         | %          |
| 1             | Tidak sopan dan ramah  | 1    | 0         | 0          |
| 2             | Kurang sopan dan ramah | 2    | 0         | 0          |
| 3             | Sopan dan Ramah        | 3    | 0         | 0          |
| 4             | Sangat sopan dan ramah | 4    | 52        | 100        |
| <b>Jumlah</b> |                        |      | <b>52</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Perilaku Pelaksana dapat disajikan melalui diagram berikut :



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Sidikalang **SANGAT SOPAN DAN RAMAH** (100%), hal ini dikarenakan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Sidikalang selalu menerapkan SOP, budayakan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sigap, Santun) dan mengutamakan pelayanan prima dalam setiap pelayanan. Kedepannya akan lebih ditingkatkan lagi, sehingga stakeholder merasa puas atas pelayanan yang diberikan di Pengadilan Negeri Sidikalang.

#### H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah penilaian dari stakeholder terhadap ketersediaan sarana pelayanan yang nyaman dan representatif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 3,942 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

| NO.           | JAWABAN     | SKOR | FREKWENSI |     |
|---------------|-------------|------|-----------|-----|
|               |             |      | f         | %   |
| 1             | Buruk       | 1    | 0         | 0   |
| 2             | Cukup       | 2    | 0         | 0   |
| 3             | Baik        | 3    | 0         | 0   |
| 4             | Sangat Baik | 4    | 52        | 100 |
| <b>Jumlah</b> |             |      | 52        | 100 |

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Sarana dan Prasarana melalui diagram berikut :



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Sidikalang **SANGAT BAIK** (100 % Hal ini menunjukkan sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan. Diharapkan pada perencanaan anggaran selanjutnya sarana dan prasana pelayanan publik bisa lebih ditingkatkan.

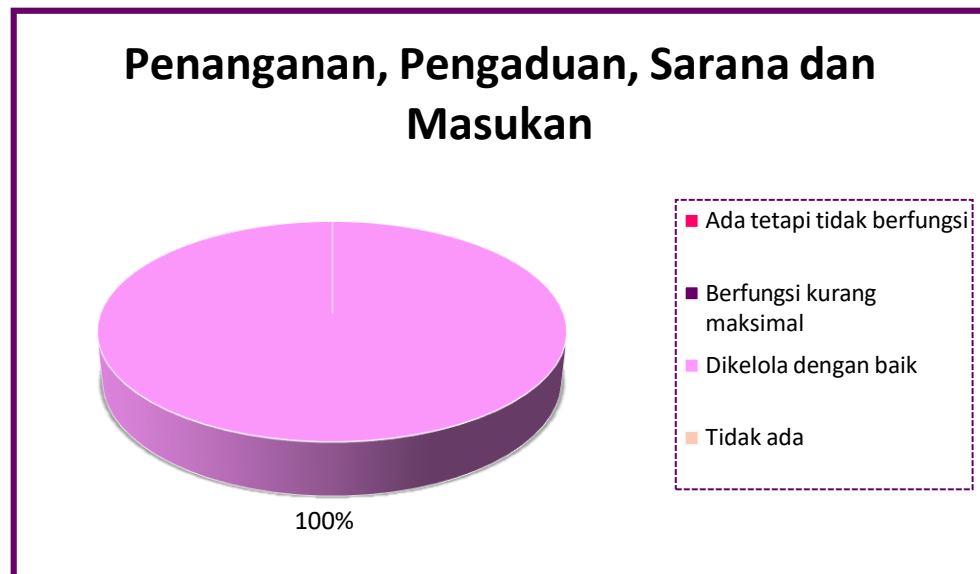
#### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, sarana dan masukan serta tindak lanjutnya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

| NO.           | JAWABAN                    | SKOR | FREKWENSI |     |
|---------------|----------------------------|------|-----------|-----|
|               |                            |      | f         | %   |
| 1             | Tidak ada                  | 1    | 0         | 0   |
| 2             | Ada tetapi tidak berfungsi | 2    | 0         | 0   |
| 3             | Berfungsi kurang maksimal  | 3    | 0         | 0   |
| 4             | Dikelola dengan baik       | 4    | 52        | 100 |
| <b>Jumlah</b> |                            |      | 52        | 100 |

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Penanganan, Pengaduan, Sarana dan Masukan melalui diagram berikut :



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan pengaduan, sarana dan masukan di Pengadilan Negeri Sidikalang **DIKELOLA DENGAN BAIK** (4,00%). Hal ini menunjukkan penanganan pengaduan, saran dan masukan masih perlu ditingkatkan. Diharapkan dengan adanya meja informasi dan pengaduan yang terintegrasi pada meja pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), layanan informasi berbasis video conference, beserta aplikasi *SINTA* (Sistem Informasi Terpadu) dan pelayanan informasi online pada Pengadilan Negeri Sidikalang yang dapat di akses dimanapun masyarakat berada guna mempermudah masyarakat mendapatkan segala informasi pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang. Kedepannya masyarakat akan lebih dimudahkan dalam pelayanan, khususnya yang berhubungan dengan informasi dan pengaduan.

**BAB V**  
**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

**A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penilaian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sidikalang.

**CAPAIAN YANG DIHARAPKAN PADA SASARAN MUTU  
PENGADILAN NEGERI SIDIKALANG**

---

# 3.99

**SURVEI PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK  
DI PENGADILAN NEGERI SIDIKALANG**  
 Jl. AYani No. 133 Sidikalang  
 Triwulan I  
 Periode 01 Januari 2024 – 31 Maret 2024

| NILAI SKM  | PENGADILAN NEGERI SIDIKALANG  |
|--|---|
| <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">3,99 /</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">99,79%</p> <p style="font-weight: bold;">(KATEGORI SANGAT<br/>BAIK)</p>   | <p style="font-weight: bold;">RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 52 Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 31 Orang / P = 21 Orang</p> <p>Pendidikan : SD = 0 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">SMP = 0 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">SMU = 28 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">Diploma = 3 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">S1 = 20 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">S2 = 1 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">S3 = 0 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">Tidak /Belum Sekolah = 0 Orang</p> <p>Periode Survei = 01 Januari 2024 – 31 Maret 2024</p> |
| <p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN<br/>                 SETIAP MASUKAN YANG ANDA BERIKAN MENJADI PENILAIAN TERSENDIRI UNTUK MENINGKATKAN<br/>                 KINERJA KAMI DI PENGADILAN NEGERI SIDIKALANG</p> |   |

Adapun kesimpulan pada masing – masing ruang lingkup sebagai berikut :

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

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Sidikalang.

Tabel 7

**Ringkasan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik**

| NOMOR | RUANG LINGKUP                          | NILAI | KATEGORI    | PERINGKAT |
|-------|--|-------|-------------|-----------|
| 1     | Persyaratan                            | 4.000 | Sangat Baik | 2         |
| 2     | Prosedur                               | 4.000 | Sangat Baik | 7         |
| 3     | Waktu Pelayanan                        | 3,942 | Sangat Baik | 9         |
| 4     | Biaya/Tarif                            | 4.000 | Sangat Baik | 5         |
| 5     | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan     | 4.000 | Sangat Baik | 6         |
| 6     | Kompetensi Pelaksana                   | 4.000 | Sangat Baik | 3         |
| 7     | Perilaku Pelaksana                     | 4.000 | Sangat Baik | 4         |
| 8     | Sarana dan Prasarana                   | 3,981 | Sangat Baik | 8         |
| 9     | Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan | 4.000 | Sangat Baik | 1         |

Berdasarkan hasil survei ini, pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana , Perilaku pelaksanaan dan Persyaratan 3 (tiga) terendah dan 9 (sembilan) ruang lingkup. Namun masih dalam posisi dengan kategori Sangat Baik Atau kategori

1. Tindak Lanjut

Tabel 8  
Tabel Tindak Lanjut

| No | Satker/Kode TL                | Periode Tahun   | Tindak Lanjut              | Aksi   |
|----|-------------------------------|---|----------------------------|--|
| 1  | Pengadilan Negeri Sidikalang) | 01 Januari 2024 s/d 31 Maret 2024<br><br>(Triwulan I) | <b>1.Waku Penyelesaian</b> | Waktu Penyelesaian yang diberikan di Pengadilan Negeri Sidikalang sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dan unsurpersyaratan memperoleh nilai 3,942 dengan kategori <b>SANGAT BAIK</b> , namun masih termasuk dalam3 (tiga) unsur terendah. Kedepannya petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Sidikalang memberikan penjelasan akan prosedur yang harus dipenuhi . |
|    |                               |   | <b>2. Sarana Prasarana</b> | Sarana Prasarana yang diberikan di Pengadilan Negeri Sidikalang sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dan unsurpersyaratan memperoleh nilai 3,981 dengan kategori <b>SANGAT BAIK</b> , namun masih termasuk dalam3 (tiga) unsur terendah. Kedepannya petugas   |

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Sidikalang memberikan penjelasan akan prosedur yang harus dipenuhi .

### 3. Prosedur

Prosedur yang diberikan di Pengadilan Negeri Sidikalang sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dan unsur persyaratan memperoleh nilai 4,000 dengan kategori **SANGAT BAIK**, Namun masih termasuk dalam 3 (tiga) unsur terendah. Kedepannya petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Sidikalang memberikan waktu pelayanan semaksimal mungkin dipenuhi untuk mendapatkan hasil produk dari Pengadilan Negeri Sidikalang sudah sesuai dengan ketentuan dan aturan.

## 2. Target Kepuasan Pelayanan

Dari hasil survey pada Triwulan I periode 01 Januari 2024 – 31 Maret 2024 mencapai 99,79 %, berada pada kategori **SANGAT BAIK** dan hasil survey pada



Triwulan IV periode 01 Oktober 2023 – 31 Desember 2023 mencapai 100 % berada pada kategori **SANGAT BAIK**, hal ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Sidikalang sudah berupaya mempertahankan kinerjanya dari yang sebelumnya walaupun mengalami penurunan dan akan mempertahankan kinerja tersebut dari pelayanan pada Pengadilan Negeri Sidikalang dengan sudah terpusat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menerapkan budaya 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sigap dan Santun) serta memberikan pelayanan prima. Tentunya kedepannya Pengadilan Negeri Sidikalang harus lebih meningkatkan kinerja dan pelayanan sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan Pengadilan Negeri Sidikalang lebih meningkat.

Adapun target untuk hasil survey kepuasan pelanggan pada Triwulan II periode 1 April 2024 – 31 Juni 2024 adalah **4,000 %**.

Tabel 9

Rencana Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Layanan  
Pengadilan Negeri Sidikalang

| NOMOR | RUANG LINGKUP                           | NILAI | KATEGORI    | TARGET | KATEGORI    |
|-------|---|-------|-------------|--------|-------------|
| 1     | Persyaratan                             | 4,000 | Sangat Baik | 4,000  | Sangat Baik |
| 2     | Prosedur                                | 4,000 | Sangat Baik | 4,000  | Sangat Baik |
| 3     | Waktu Pelayanan                         | 3,942 | Sangat Baik | 4,000  | Sangat Baik |
| 4     | Biaya/Tarif                             | 4,000 | Sangat Baik | 4,000  | Sangat Baik |
| 5     | Produk Pelayanan                        | 4,000 | Sangat Baik | 4,000  | Sangat Baik |
| 6     | Kompetensi Pelaksana                    | 4,000 | Sangat Baik | 4,000  | Sangat Baik |
| 7     | Perilaku Pelaksana                      | 4,000 | Sangat Baik | 4,000  | Sangat Baik |
| 8     | Sarana dan Prasarana                    | 3,981 | Sangat Baik | 4,000  | Sangat Baik |
| 9     | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4,000 | Sangat Baik | 4,000  | Sangat Baik |

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sidikalang, hendaknya meningkatkan dan mempertahankan pelayanannya khususnya pada kesembilan ruang lingkup yaitu **Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Perilaku Pelaksana, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Sarana dan Prasarana**. Berdasarkan hasil survei ini, ke – 9 (sembilan) ruang lingkup tersebut

berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Kedepannya lebih ditingkatkan lagi, dengan cara lebih menekankan pada pelaksanaan pelayanan sesuai SOP dan penyampaian informasi kepada masyarakat secara lugas dan jelas serta selalu membudayakan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sigap, Santun) dan selalu menerapkan pelayanan prima sesuai standar pelayanan ditingkat Pengadilan.

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

- a. Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang saat ini sangat baik , pelayannya sopan dan transparan
- b. Kebersihan sangat terjaga agar ditingkatkan.
- c. Pelayanan PTSP di Sidikalang sudah sangat baik dan agar tetap dipertahankan dan menjaga protokol Kesehatan  
Pelayanan sangat cepat dan jelas untuk informasi yang di dapatkan.

Berdasarkan hasil survei ini, pada ruang lingkup Waktu Penyelesaian , Sarana Prasarana dan prosedur 3 (tiga) terendah dan 9 (sembilan) ruang lingkup. Namun masih dalam posisi dengan kategori Sangat Baik .

**Rujukan**

Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Eletronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.

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.

Pengadilan Negeri Sidikalang. Laporan Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Sidikalang.

