

# **LAPORAN**

## **MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI SLEMAN KLAS IA**

**TRIWULAN IV TAHUN 2023**  
Periode 1 Oktober 2023 – 31 Desember 2023

Berdasarkan  
Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017



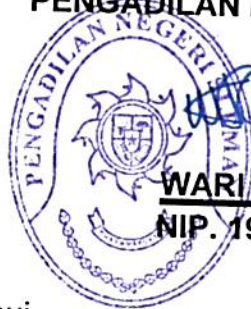
**JANUARI 2024**



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN**  
**MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI SLEMAN KLAS IA TRIWULAN IV TAHUN 2023**

Disahkan di Sleman  
Pada hari Kamis, Tanggal 25 Januari 2024

**KETUA**  
**PENGADILAN NEGERI SLEMAN KELAS IA**



**WARI JUNIATI, S.H., M.H.**  
**NIP. 196906121996032003**

Mengetahui,  
Penanggungjawab Survei

**Vironika Sri Yulianti, S.Sos., S.H., M.H**  
**NIP. 197207092006042002**

Pelaksana Survei

**Ronni Ady Pradana, S.T., MBA**  
**NIP. 198408072009121003**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA Triwulan IV Tahun 2023 ini;

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 Sleman Klas IA melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tatacara Sekaligus Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Dan Peradilan Di Bawahnya

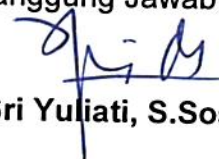
Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survey, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Sleman Klas IA mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil;

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

Demikian Laporan Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Sleman Klas IA Triwulan IV Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya;

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Sleman , 25 Januari 2024  
Penanggung Jawab Survei



**Vironika Sri Yuliati, S.Sos.,S.H., M.H.**

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	1
C. Tahapan Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>4</b>
A. Teknik Pengumpulan Data .....	4
B. Metode Penelitian .....	4
C. Populasi Dan Sampel .....	4
D. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis .....	4
E. Variabel Pengukuran SKM .....	4
F. Teknik Analisis Data .....	6
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>7</b>
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin .....	8
C. Pendidikan terakhir.....	9
D. Pekerjaan .....	10
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>12</b>
A. Kesimpulan.....	12
B. Rekomendasi.....	14
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	23

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan Tehnologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Pengadilan Negeri Sleman Klas IA dituntut untuk memenuhi harapan para pencari keadilan dan pengguna layanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Sleman Klas IA saat ini dirasakan belum memenuhi harapan semua pihak. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan / masukan yang disampaikan masyarakat melalui berbagai media, baik media massa maupun media elektronik. Tentu saja keluhan tersebut jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap Pengadilan Negeri Sleman khususnya dan akan menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat pada lembaga pengadilan.

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 Sleman Klas IA 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 untuk Penyelenggara Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk dilakukan penilaian kembali dalam pencapaian Akreditasi oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia. Pelaksanaan survei juga berpedoman pada Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tatacara Sekaligus Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Dan Peradilan Di Bawahnya;

### 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 Sleman Klas IA. Adapun sasaran-sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

### **C. Tahapan PelaksanaanPelaksanaan survei.**

#### **C.1 Persiapan**

Sebelum melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana

Pelaksanaan survei dibantu dengan menggunakan aplikasi yang sudah disiapkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, sehingga dapat dilaksanakan secara mandiri oleh pengguna layanan yaitu aplikasi SI SUPER melalui link:

[http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol\\_dashboard](http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_dashboard)

#### **C.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data**

- Isian data terhadap 9 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dari petugas.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk aplikasi mengenai umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

#### **C.3 Waktu Survei**

Pengukuran / Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2023 di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA ini dilaksanakan pada bulan 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023.

## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### A. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data pada Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pengadilan Negeri Sleman. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu tiga bulanan atau triwulan.

### B. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

### C. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri Sleman Klas IA, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA.

### D. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadidari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Negeri Sleman Klas IA.

### E. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antarlain:

**1. Persyaratan**

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

**2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Sistem, Mekanisme dan 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

**9. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

**F. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* 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 Sleman Klas IA 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 – 4,000
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,600 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,000 – 2,5996

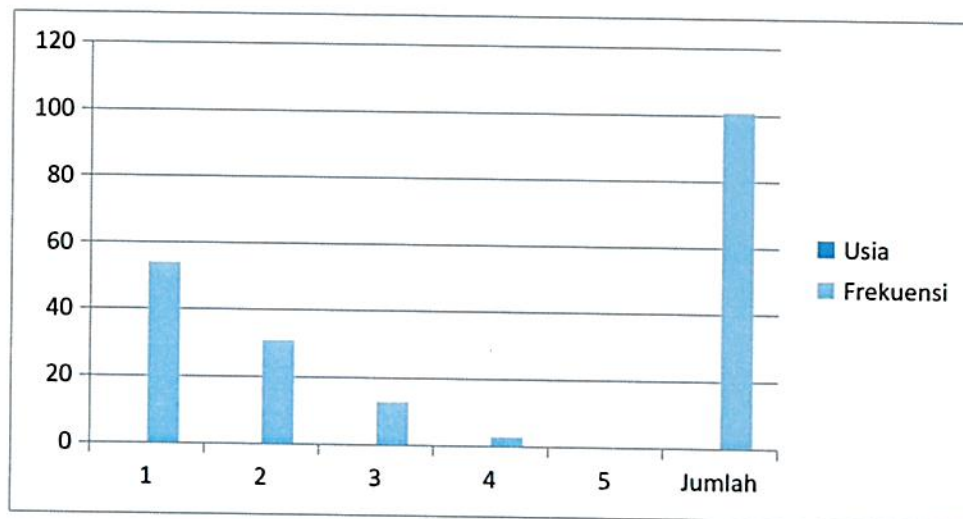
### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur Responden

Tabel 2  
Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28	54	53,47
2	29 - 39	31	30,69
3	40 - 49	13	12,87
4	50-59	3	2,97
5	60-69	0	0,00
Jumlah		101	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18 - 28 tahun (53,47 %).



#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	59	54,41
2	Perempuan	42	41,58
Jumlah		101	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki laki sebanyak 59 orang(54,41 %).

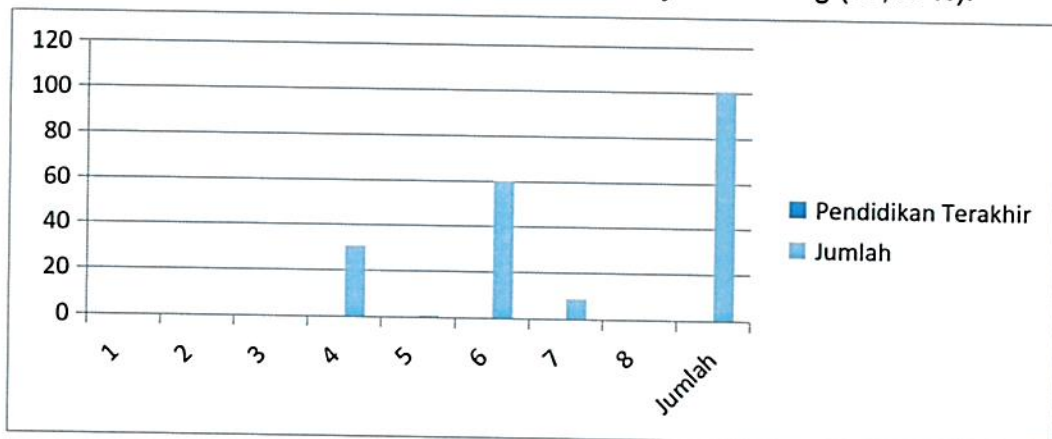


C. Pendidikan Terakhir

**Tabel 4**  
Tingkat Pendidikan Responden

	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0,00
2	SD	0	0,00
3	SLTP	0	0,00
4	SLTA	31	30,69
5	Diploma (I, II dan III)	1	0,99
6	S.1	60	59,40
7	Pasca Sarjana	9	8,91
8	S3	0	0,00
Jumlah		101	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan Sarjana / S1 sebanyak 60 orang (59,40 %).



D. Pekerjaan

**Tabel 5**

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	11	10,89
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	0	0,00
4	Swasta	10	9,90
5	Wirausaha	2	1,98
6	Kontrak	2	1,98
7	Lainnya	76	75,24
Jumlah		101	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan Lainnya seperti Mahasiswa, Advokat, Ibu Rumah Tangga, Petani dll disebutkan dalam angket sebanyak 76 orang (47,16 %).



## BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA melalui data Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Sleman Klas IA sebesar 94,53% (IKM sebesar 3,78) berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 88,31 s/d 100,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 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 Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan pada Pengadilan Negeri Sleman klas IA

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,802	Sangat Baik	2
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,772	Sangat Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,773	Sangat Baik	6
4.	Biaya/Tarif	3,762	Sangat Baik	8
5.	Produk Layanan	3,802	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,782	Sangat Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,782	Sangat Baik	4
8.	Sarana dan Prasarana	3,693	Sangat Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,911	Sangat Baik	1

Berdasarkan hasil analisis survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA tersaji dalam uraian sebagai berikut:

A. Kesesuaian penjelasan persyaratan pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup penjelasan persyaratan pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA dikategorikan sangat baik (3,802) skala 3,5324 - 4,00. Meskipun demikian seluruh civitas Pengadilan Negeri Sleman Klas IA selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan menggunakan panduan setiap unit kerja yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar Pelayanan yang telah dibuat.

B. Kemudahan proses pelayanan dengan sistem, mekanisme dan prosedur.

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kemudahan proses pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA Sangat baik (3,772) dalam skala 3.5324 – 4.00. Secara umum kemudahan pelayanan dilakukan Pengadilan Negeri Sleman Klas IA melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan, terukur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan. Selain itu kemudahan proses pelayanan juga dilakukan dengan pelayanan secara online seperti Si Salput (Sistem Informasi permohonan salinan putusan), Eraterang, E Court, E Berpadu.

C. Jangka waktu proses pelayanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jangka waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA sangat baik (3,773) dalam skala : 3.5324 – 4.00. Secara umum produk produk pelayanan yang dihasilkan oleh Pengadilan Negeri Sleman Klas IA sangatlah banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan yaitu: Bagian Umum, Kepaniteraan Hukum, Kepaniteraan Perdata dan Kepaniteraan Pidana. Masing masing bagian memiliki staf yang bertanggungjawab melayani masyarakat dan sejumlah tatalaksana serta Standar Operasional Prosedur (SOP).

D. Biaya proses Pelayanan

Hasil analisis data melalui Aplikasi Si Super menunjukan bahwa mayoritas responden

menyatakan biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA Sangat baik (3,762) dalam skala : 3.5324 – 4.00. Mengenai pelayanan yang menerapkan pembiayaan kepada masyarakat telah termuat dalam Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Sleman Klas IA nomor: W13.U2/1781/HK.02/IV/2022 tentang Taksiran Panjar Perkara Perdata pada Pengadilan Negeri Sleman, dan Biaya PNBPN mengacu pad Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2019 tentang jenis dan tarif PNBPN pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya.

- E. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Hasil analisis survei pada ruang lingkup Kesesuaian produk menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat baik yaitu 3,802 pada skala 3.5324 – 4.00. Mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, di Pengadilan Negeri Sleman, persyaratan mendapatkan produk di sesuaikan dengan peraturan, sehingga produk yang di hasilkan bisa dipertanggungjawabkan secara hukum.

- F. Kompetensi / kemampuan personil dalam memberikan pelayanan.

Hasil analisis ruang lingkup Kompetensi / kemampuan personil pelaksana menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat baik (3,782) pada skala 3.5324 – 4.00. Sumber Daya Manusia di bagian pelayanan Pengadilan Negeri Sleman Klas IA sebagian besar adalah berpendidikan S1 (Sarjana) bahkan terdapat beberapa yang berpendidikan S2 (Pasca Sarjana). Hal ini memberikan indikasi dari segi kemampuan akademik memiliki kemampuan yang baik. Selain itu Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman selalu mendapatkan pendidikan, pelatihan dan pembinaan berkaitan langsung dengan tugas tugas pelayanannya, dengan harapan dapat menunjang atau meningkatkan kinerja yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- G. Keramahan personil dalam memberikan pelayanan.

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Petugas Pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat baik (3,782) pada skala 3.5324 – 4.00.

Setiap petugas pelayanan khususnya dan setiap ASN Pengadilan Negeri Sleman pada umumnya telah di beritahukan / internalisasi untuk kebiasaan bersikap mendasarkan pada 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) kepada setiap pengunjung / pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sleman. Semua pengunjung dan pengguna layanan diperlakukan dengan keramahandan sikap sama / tidak membeda bedakan, cara penanganan keberatan pengguna layanan juga menjadi salah satu materi pembinaan kepada petugas PTSP.

#### H. Kualitas Sarana dan Prasarana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kebersihan lingkungan menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat baik (3,693) skala 3.5324 – 4.00. Pengadilan Negeri Sleman memiliki sejumlah sarana dan prasarana yang cukup memadai, yang dapat dipakai atau digunakan oleh masyarakat. Terdapat Area untuk merokok dan kamar kecil yang cukup bersih. Terdapat ruang tunggu Jaksa Penuntut Umum, Penasehat Hukum, ruang laktasi. Begitu juga dengan ruang tunggu bagi tamu telah tersedia baik di ruang tunggu PTSP maupun ruang tunggu antrian sidang. Televisi, Surat kabar, air minum, dan tempat charger listrik bagi pengunjung yang hendak menikmatinya. Pengadilan Negeri Sleman Klas 1A juga telah menyiapkan tempat sampah di berbagai tempat di lingkungan Pengadilan Negeri Sleman Klas 1A agar pengunjung ikut bersama menjaga kebersihan dengan tidak membuang sampah tidak pada tempatnya.

#### I. Penanganan Pengaduan pengguna layanan.

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Petugas Pelayanan menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan Sangat Baik (3,911) pada skala 3.5324 – 4.00. Hal ini menunjukan penanganan pengaduan di Pengadilan Negeri Sleman berjalan dengan baik, didukung dengan adanya SIWAS MARI, kotak saran, anjungan pengaduan mandiri.

**SURVEI KUALITAIF (KESAN & PESAN RESPONDEN)**

1	Vidha Septiara	Semoga Pn Sleman Semakin Sukses
2	Alam	Baik
3	A	Sebaiknya Pelayanan Posbakum Tidak Dibatasi Menerbitkan 5 Surat Dalam Sehari, Sehingga Posbakum Bisa Melayani Semua Yang Sudah Antri
4	M	Mohon Jadwal Sidang Diperjelas Waktunya Karena Sering Menunggu Lama
5	Ea	Lebih Ditingkatkan Lagi Pelayanannan, Waktu Tunggu Sidang Di Persingkat, Petugas Ptsp Lebih Ramah Lagi
6	Yes	Baik
7	Ana	Baik
8	P	Baik
9	Nn	Antrian Sidang Lama
10	Nn	Baik
11	Ricky	Baik
12	Faishal	Baik
13	Marshal	Baik
14	Brian Nizar	Baik
15	Nadila	Baik
16	Ydh	Speker Tidak Terdengar Jelas Di Ruang Tunggu
17	Ms	Baik
18	Nakaycia	Baik
19	Pk	Pertahankan Dan Lanjutkan Pencapaian Yang Suddah Baik Usahakan Bisa Ditingkatkan Lagi
20	Tunas	Sudaik, Selalu Ramah Dan Membantuh Ba
21	Rara	Bagus
22	Melinda	Bagus
23	Renaldi	Bagus
24	Arif Budiawan	Tingkatkan Pelayanan Sukse Pn Sleman
25	Joko S Joko S	Tingkatkan Kualitas Dalam Peayanan
26	R	Tingkatkan Kualitas Dlm Pelayanan
27	Arif	Terus tingkatkan.
28	PN	Sudah bagus dan terus optimalkan tingkatkan terus pelayanan yang sudah bagus sesuai dengan motto "PRIMA" PN Sleman menjadi yang terbaik.
29	Harry	
30	Nihayati T	Pelayanan sangat ramah dan terus tingkatkan.
31	Endri	Baik, lebih ditingkatkan lagi
32	Yudha	Sudah bagus dan terus tingkatkan
33	B	Sudah baik, tingkatkan
34	Bayu	Pelayanan publik suda berjalan dengan baik, layak menjadi contoh
35	Laura	Semoga menjadi lebih baik dari yang sekarang
36	Joko S	Tingkatkan terus dalam melayani warga agar tercipta proses hukum yang mudah, tidak berbelit-belit.

37	Habibullah	Pertahankan layanan yang baik dan terus memberikan layanan yang lebih baik lagi
38	Mardina	Agar lebih ditingkatkan dan memberikan pelayanan yang terbaik
39	Fadhil	Sudah cukup dan lebih ditingkatkan
40	Akbarinov E.V.M	Sudah baik
41	M.Raihan	Menjadi lebih baik dari hari ke hari agar masyarakat nyaman berada di Pengadilan Negeri Sleman. Dimohon untuk menambahkan petugas pengadilan melihat padatnya pengadilan negeri sleman, kemudian tolong kebersihan toilet mohon lebih diperhatikan
42	Ibnussalam	
43	M Wisnu P	Tidak ada, semua sudah dijalankan dengan baik.
44	Arina	Mohon web pengadilan diperbaiki karena sering down
45	Rony Sulaiman	Agar tetap mempertahankan pelayanan yang sudah sangat baik.
46	Dustin	Tidak ada
47	Bima I	Untuk PN Sleman apa yang kurang bisa di maksimalkan lagi tetapi overall sudah bagus.
48	Arina	pelayanan cepat dan helpfull
49	Yahya	sudah baik
50	Suprptono	Lanjutkan Pelayannya Semoga Semakin Amanah Dan Perfect Dalam Mepayani Bagi Yang Membutuhkan Pertahankan Dan Tingkatkan Pelayanan Prima Dan Profesional Untuk Masyarakat
51	C W	
52	Bambang	Sudah Baik
53	Gilang	Sangat Baik
54	Andriel	Baik
55	Agung	Baik Sekali
56	Via Dhea	Bagus
57	Sendita	Baik
58	E	Waktu Jam Istirahat Harus Tetap Ada Yang Piket 1 Orang Agar Bisa Maksimal Dalam Pelayanan
59	R-	
59	Yudha P.	Sudah Sesuai Prosedur
60	A	Baik
61	Andre	bagus
62	Osi Saraswati	bapak receptionisnya baik dan selalu siaga memberi pelayanan terbaik, bahkan merelakan w
63	Fitria	pelayanan mudah dan cepat
64	Novi	Pelayanan ramah dan sesuai prosedur, pelayanan melalui WA jug acepat sesuai jam operasional
65	NOVI	Petugas melayani sudah sesuai standar dan prosedur, ramah dan baik, pelayanan melalui WA juga cepat sesuai jam layanan pegawai yang ramah dan sabar semoga tetap jujur dalam bekerja serta adil
66	A	
67	Linda	pelayanan smgat fast respon
	Anggit Dwi Febri	
68	Handoko	sudah baik
69	Anonim	sudah cukup baik
70	Shofi	informatif , pelayanan ramah
71	CAHYONO	Tetap semangat dan selalu memberikan hal baik untuk membantu

		orang yang sedang mencari keadilan
72	Eviana	pelayanan bagus dan cepat tidak perlu menunggu lama
73	Hohok	semoga semakin bersih dan adil
74	Sri Ningsih	pelayanan baik dan memuaskan
75	A	pelayanan sudah bagus dan sangat membantu
76	Iin Rahayuningsih	Pelayanan Sangat Cepat, Dan Mudah
77	Ananto Widodo	Sudah Baik. Terimakasih
78	Nur Istain	Bagus Dan Memuaskan
79	Agung Pras	Pelayanan Mudah, Ramah, Cepat
80	Alfarizi	baik
81	Siska	Pelayanannya sangat baik
82	Diana	Bagian pelayanan sangat ramah. Good! Service dan Pelayanan yang bagus, sesuai dengan predikat ZONA INTEGRITAS.. Masukan untuk melatih bagian pelayanan untuk
83	Av	menerapkan 5S : - Senyum - Sapa - Salam - Santun - Santai Kemudahan layanan adalah kepercayaan masyarakat. Efisiensi waktu proses pelayanan mempercepat solusi selama masalah akar dari wadah ada pada proses Pendidikan Hukum dalam masyarakat. Semoga Bermanfaat.
84	Kang Teguh	
85	Khoirul M	Pelayanan yang baik dan menyenangkan Selalu menjaga komitmen untuk adil dan bijaksana dalam menerapkan hukum yang berlaku beserta aturan yang sudah ditetapkan. Pelayanan yang baik terhadap masyarakat merupakan wujud pengabdian dan pengorbanan kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terima kasih sukses selalu Pengadilan Negeri Sleman beserta jajaran staf/karyawan yang bertugas.
86	Chendy	Untuk prasarana di PN masih kurang sedikit yaitu closet di Toilet pengunjung dalam gedung utama masih perlu diperbaiki/diganti karena sudah usang dan kurang berfungsi dengan baik (agak macet kalau untuk menyiram kotoran).
87	Hasti WN	
88	Huda A	Sementara ini semua baik dan lancar
89	Feri	Pelayanan PN Sleman sama dengan pelayanan perbankan, sopan dan ramah. Terima kasih

## 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 Sleman Klas IA Triwulan III tahun 2023 sebesar **94,53 %** (IKM sebesar **3,78** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh hasil sebagai berikut:

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,911	Sangat Baik	1
2.	Persyaratan	3,802	Sangat Baik	2
3.	Produk Layanan	3,802	Sangat Baik	3
4..	Perilaku Pelaksana	3,782	Sangat Baik	4
5.	Kompetensi Pelaksana	3,782	Sangat Baik	5
6.	Waktu Pelayanan	3,773	Sangat Baik	6
7.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,772	Sangat Baik	7
8.	Biaya/Tarif	3,762	Sangat Baik	8
9.	Sarana dan Prasarana	3,693	Sangat Baik	9

Tindak lanjut 3 unsur dengan nilai terendah yakni:

1. Unsur persepsi tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan (3,693) ditindaklanjuti dengan memastikan semua aplikasi pelayanan berjalan dengan baik, memberikan fasilitas layanan internet berupa WIFI dan acces point WIFI Khusus di ruang tunggu PTSP dan ruang tunggu persidangan.
2. Unsur Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ditindaklanjuti dengan :penyesuaian kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan Standar Pelayanan yang di tetapkan oleh Ketua Pengadilan Negeri Sleman dan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan apabila terjadi keterlambatan layanan dengan tanpa alasan.
3. Unsur biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI diberikan ditindaklanjuti dengan : memastikan setiap Biaya / Tarif yang dikenakan berdasar Surat keputusan Ketua Pengadilan dan ada dasar hukum yang jelas, dan setiap penerimaan biayaa / tarif selalu diberikan tanda terima / kwitansi.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA, hendaknya mempertahankan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup :

1. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yang berdasarkan hasil survei ruang lingkup ini memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar **3,981** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**"
2. **Tentang tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan** yang berdasarkan hasil survei ruang lingkup ini memperoleh nilai sebesar **3,802** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**".
3. **Tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan** yang berdasarkan hasil survei ruang lingkup ini memperoleh nilai sebesar **3,802** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**"



## PENGADILAN NEGERI SLEMAN KELAS IA

Jl. KRT. Pringgodingrat Nomor 1, Beran, Tridadi, Sleman 55511

Telepon/Faksimile : (0274) 868401,

Website: www.pnslemanl.go.id

Email: pnsleman@yahoo.co.id, Laman: http://pn-sleman.go.id

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI SLEMAN KLAS IA TRIWULAN IV TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI  
SLEMAN

NILAI INDEKS

**3,78 /  
94,53%**

Periode 01 Oktober 2023  
sampai 31 Desember 2023

PENGUNA PENGADILAN NEGERI SLEMAN KLAS IA			
RESPONDEN			
Jumlah		:	101 orang
Jenis kelamin	Laki-laki	:	59 orang
	Perempuan	:	42 orang
Pendidikan	Belum Sekolah	:	0 orang
	SD	:	0 orang
	SLTP	:	0 orang
	SMU	:	31 orang
	D.I, II, III	:	1 orang
	S.1	:	60 orang
	S.2	:	9 orang
	S3	:	0 orang

**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**