LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN

PADA PENGADILAN NEGERI SLEMAN KLAS IA

TRIWULAN II TAHUN 2024
Periode 1 April 2024 sampai dengan 30 Juni 2024

Berdasarkan
Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017

JULI 2024

PENGADILAN NEGERI SLEMAN KELAS IA
Jl. KRT. Pringgodiningrat 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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI SLEMAN KLAS IA
TRIWULAN II TAHUN 2024

Disahkan di Sleman
Pada hari Senin, Tanggal 1 Juli 2024

KETUA
PENGADILAN NEGERI SLEMAN KELAS IA

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

Mengetahui,
Penanggungjawab Survei

Aditya Wahyuadrianto,S.H.
NIP. 198505092009041004

Pelaksana Survei

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA Triwulan II Tahun 2024 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 kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan 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 Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Sleman Klas IA Triwulan II Tahun 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya;

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sleman , 1 Juli 2024
Penanggung Jawab Survei

Aditya Wahyuadrianto, S.H.

DAFTAR ISI

		Halaman
HALAMAN JUDUL		i
LEMBAR PENGESAHAN		ii
KATA PENGANTAR		iii
DAFTAR ISI		v
BAB I.	**PENDAHULUAN**	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Tujuan dan Sasaran	1
	C. Tahapan Pelaksanaan	2
	D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II.	**METODOLOGI PENELITIAN**	4
	A. Teknik Pengumpulan Data	4
	B. Metode Penelitian	4
	C. Populasi Dan Sampel	4
	D. Lokasi Penelitian dan Unit Analis	4
	E. Variabel Pengukuran SKM	4
	F. Teknik Analis Data	6
BAB III.	**PROFIL RESPONDEN**	7
	A. Umur	7
	B. Jenis Kelamin	8
	C. Pendidikan terakhir	9
	D. Pekerjaan	10
BAB IV.	**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)**	13
BAB V.	**TINDAKLANJUT TIGA UNSUR TERENDAH**	19
BAB VI.	**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**	20
	A. Kesimpulan	21
	B. Rekomendasi	21
LAMPIRAN-LAMPIRAN		22

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 kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan 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 kepuasaan 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 perhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana

  Pelaksanaan survei dibantu dengan menggunakan aplikasi yang sudah disiapkan oleh Direktorat Jenderal BadanPeradilan 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

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 II Tahun 2024 di Pengadilan Negeri Sleman Klas IA ini dilaksanakan pada periode 1 April 2024 sampai dengan 30 Juni 2024.

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 terjadi dari 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, antaralain:

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 penyelenggarayang 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, danpengalaman.

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 pensekorannya 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

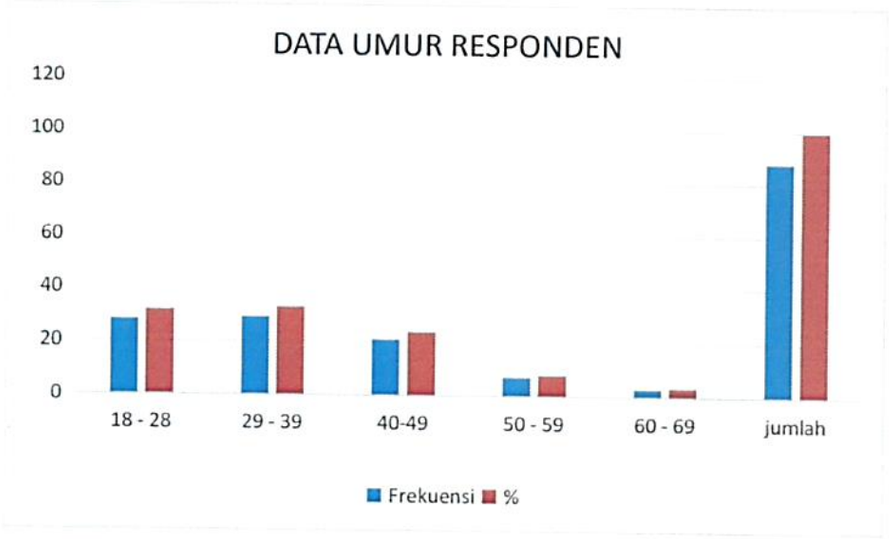
BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur Responden

Tabel 2
Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28	28	31,82
2	29 - 39	29	32,95
3	40 - 49	21	23,86
4	50-59	7	7,95
5	60-69	3	3,42
	Jumlah	88	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 - 39 tahun (32,95 %).



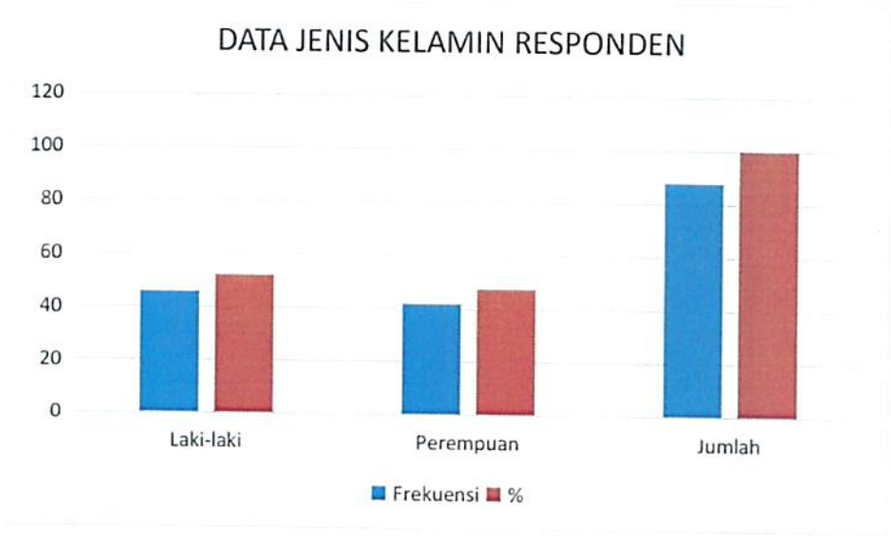
B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	46	52,27
2	Perempuan	42	47,73
	Jumlah	88	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki laki sebanyak 46 orang (52,27 %).



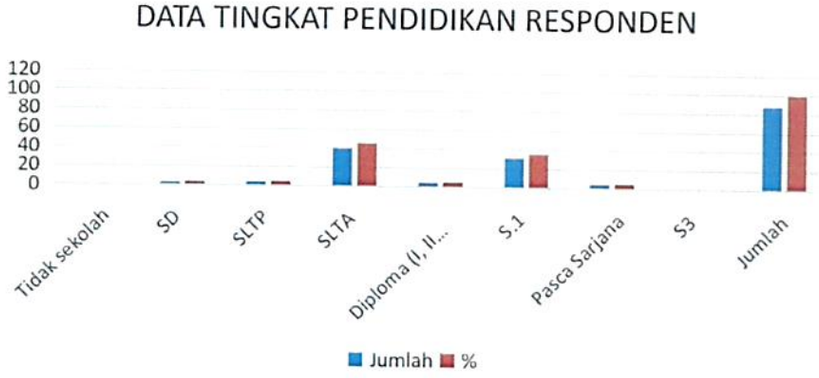
C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Tingkat Pendidikan Responden

	PendidikanTerakhir	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	3	3,41
3	SLTP	4	4,55
4	SLTA	40	45,45
5	Diploma (I, II dan III)	5	5,68
6	S1	31	35,23
7	S2	5	5,68
8	S3	0	0
	Jumlah	88	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SLTA sebanyak 40 orang (45,45 %).



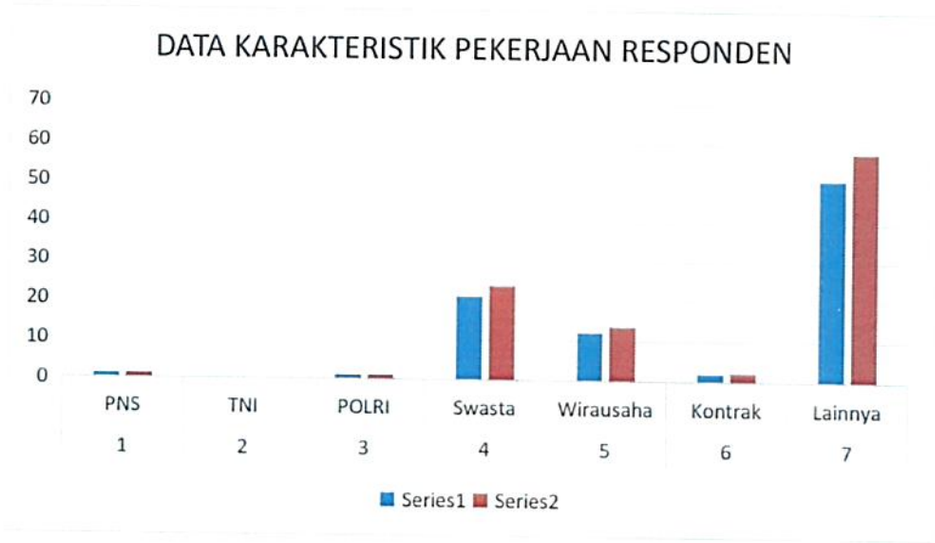
D. Pekerjaan

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	1	1,14
2	TNI	0	0
3	POLRI	1	1,14
4	Swasta	21	23,86
5	Wirausaha	12	13,64
6	Kontrak	2	2,27
7	Lainnya	51	57,95
	Jumlah	88	100

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 51 orang (57,95 %).



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 **98,90% (IKM sebesar 3,96)** 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	3,955	Sangat Baik	4
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,966	Sangat Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	3,943	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,955	Sangat Baik	5
5.	Produk Layanan	3,943	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,966	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,932	Sangat Baik	9
8.	Sarana dan Prasarana	3,955	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,989	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 (3,955) 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 (3,966) 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 (3,943) 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 melayanai 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 (3,955) dalam skala : 3.5324 – 4.00. Mengenai pelayanan yang menerapkan pembiayan 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 PNBP mengacu pad Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2019 tentang jenis dan tarif PNBP 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 menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat baik yaitu (3,943) 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 menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat baik (3,966) pada skala 3.5324 – 4.00. Sumber Daya Manusia di bagian pelayanan Pengadilan Negeri Sleman Klas !A 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 (3,932) 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 (3,955) 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 (3,989) 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	Intan	menyenangkan karena cepat tanggap
2	Yance	melakukan dengan baik
3	Zuli	perbaiki ketepatan waktu
4	Henniyatie	bagus pelayanannya
5	Arfian	cukup baik
6	Devi Waya	cekatan
7	Boni	tetap jaga integritas nya
8	I Made	sejauh ini bagus
9	Hakim	bagus pelayanannya
10	Rininta	proses sesuai ketentuan
11	Triyanta	sangat baik dan cepat
12	Kartika Dewi	sesuai dengan SOP bagus
13	Antonius	pelayan bagus dan cepat
14	Widha Anton	-
15	Annisa Nur	pelayanan sudah sesuai SOP, bagus
16	Nova Eliza	good job
17	Intan Dewi	pegawainya baik dan penanganannya cepat
18	Riani	bagus, semoga tetap bisa cepat tanggap
19	Riani	bagus, semoga tetap bisa cepat tanggap
20	Dayimah	-
21	R Danang	sudah sesuai dengan prosedur
22	Nunuk Diah	tetap pertahankan pelayanan
23	Agnes S	sudah bagus dab tetap pertahankan
24	Eko Budiyanto	bagus dan pertahankan
25	R Danang	sudah sesuai dengan prosedur
26	Nunuk Diah	tetap pertahankan pelayanan
27	Cut Novi	Pelayanan sudah bagus, mohon untuk dipertahankan
28	Anneke	Terima kasih atas pelayanannya
29	Adennisa	Tetap pertahankan kejujuran dan amanah dalam melayani

		masyarakat
30	Suyanti	Pelayanan sesuai dengan prosedur dan tanpa meminta imbalan
31	Marie	Sudah cukup baik
32	Ali Surono	Sudah cukup mudah untuk mendapatkan informasi, baik dari petugas ataupun melalui web Pengadilan Negeri Sleman
33	Yuanita	Terus tingkatkan pelayanan supaya terus menjadi instansi yang lebih baik
34	Gozjali	Good job
35	Siko Aryo	Tetap jaga integritas PN Sleman
36	Riska	Sudah cukup bagus
37	Eny K.	Pelayanan cepat dan ramah
38	Primananda	Pelayanan tepat dan cepat sesuai dengan prosedur yang ada
39	Danang	Mohon agar akses internet diperbaiki
40	Sutrisna	Sudah cukup baik, tidak dipersulit dan tidak berbelit-belit
41	Ahmad	So far so good. Semangat!
42	Suhardan	Sudah baik
43	Hafidh	Pelayanan sangat ramah dan sesuai prosedur
44	Dadang	Sudah baik
45	Eko Royadi	Layanan mudah diakses dan cepat dalam pelayanan
46	Lisna Ningsih	Terus tingkatkan kinerja dan pelayanan prima di PN Sleman
47	Chandra	Cukup baik, pertahankan
48	Siti Mubarokah	Sudah cukup baik
49	Tutik Endang	Sudah cukup baik, lebih ditingkatkan lagi
50	Turinah	Semoga semakin berkembang PN Sleman dan dapat terus mempertahankan kepuasan masyarakat
51	Narwastu	Tidak ada. Cukup baik.
52	Ibnu	Sudah sesuai prosedur
53	Ditta Azzahra	Lebih ditingkatkan lagi
54	DF	Baik, fasilitas mohon ditingkatkan
55	Anggraeni	Akses internet agar diperbaiki
56	Gapong M.	Sudah cukup baik.
57	Bintang H	Hakim pembimbing Bu Ria sngat profesional, semoga selalu di bawah lindungan Allah SWT
58	Nanda	-
59	Hanna	-
60	Yola Ivana	Baik
61	Farrel A	-
62	Alif Aminudin	baik
63	Rifanza Ali Akbar	-
64	Alif Dudin	hakim pembimbing bu ria sangat profesional. semoga selalu di bawah lindungan Allah SWT.
65	Tsabi	Mantan
66	RN	Ramah
67	Marsudi	-
68	Elgio C.	Lebih ditingkatkan lagi
69	PG	Sudah cukup baik
70	Aris	Sudah cukup baik, lebih ditingkatkan lagi.
71	BG	Tidak ada
72	CR	Sangat baik
73	Ega	Baik luar biasa
74	RN	Pertahankan pelayanan yang sudah ada

75	4	-
76	LAURA	Pelayanan selama ini sudah baik, maka harus tetap dijaga supaya tetap baik dan semoga kedepannya bisa lebih baik lagi.
77	Mudito	bagus, tingkatkan
78	Erna Indra	Sudah baik dan harus ditingkatkan agar kedepan makin baik.
79	Pasmisasi	bagus
80	M.A	Sudah sangat baik, semangat... semoga berkah selalu dan menjalankan amanah dengan adil dan baik
81	Aria P	-
82	Devany	memperbaiki situs eraterang karena sering timeout
83	V.O	Untuk pengajuan surat lewat web eraterang, alangkah baiknya jika pengajuan berstatus perbaikan diberi keterangan apa yang perlu diperbaiki Sehingga Pemohon mengetahui kesalahan yang diajukan. Pengalaman mengajukan dengan 2x perbaikan, ketika ditanyakan ke pelayanan jawabannya dokumen kosong, padahal sudah di upload dan berhasil di simpan. Semoga web eraterang bisa lebih baik lagi. Terima kasih.
84	Siti K	Alhamdulillah prosedur dan pelayanan sangat cepat, dan petugas sangat ramah dan sopan. terima kasih
85	RAHMAD	-
86	Endra Setyawan	Good service
87	Supribadi	-
88	Antok	Sudah sangat baik, mohon dipertahankan

BAB V

TINDAK LANJUT TERHADAP TIGA UNSUR DENGAN NILAI TERENDAH

Berdasarkan hasil analisis terhadap 9 unsur Survei Kepuasan Pengguna layanan Pengadilan, terdapat 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai terendah adalah Unsur ke 7 yaitu Perilaku Pelaksana (3,932), Unsur ke 3 yaitu Waktu Pelayanan (3,943) dan Unsur ke 5 yaitu Produk Layanan (3,943), angka ketiga unsur terendah ini sebenarnya termasuk dalam kategori "sangat baik".

Pengadilan Negeri Sleman dalam upaya pembangunan Zona Integritas berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan sehingga menindaklanjuti adanya 3 unsur terendah dalam survei Kepuasan Pengguna Layanan dengan:

1. Unsur Keramahan personil dalam memberikan pelayanan (3,932) ditindaklanjuti:
   - **Sosialisasi kembali/ penguatan terhadap Budaya Pelayanan Prima dengan menekankan pada kebiasaan bersikap mendasarkan pada 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) kepada setiap pengunjung / pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sleman melalui briefing PTSP secara lebih intensif.**
2. Unsur Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan (3,943) ditindaklanjuti:
   - **Pembuatan banner alur penyelesaian pelayanan PTSP sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih dapat dipahami dan dibuat beberapa inovasi pelayanan yang memudahkan pengguna Layanan dan mempercepat waktu layanan (Aplikasi Permohonan Warmerking).**
3. Unsur Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan pada Pengadilan (3,943) ditindaklanjuti dengan :
   - **Sosialisasi kembali/ penguatan tentang peraturan terkait persyaratan mendapatkan produk layanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga produk yang di hasilkan bisa dipertanggungjawabkan secara hukum.**

BAB VI
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 II tahun 2024 sebesar sebesar **98,90% (IKM sebesar 3,96)** 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 lingkupnya, diperoleh hasil sebagai berikut:

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,955	Sangat Baik	4
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,966	Sangat Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	3,943	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,955	Sangat Baik	5
5.	Produk Layanan	3,943	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,966	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,932	Sangat Baik	9
8.	Sarana dan Prasarana	3,955	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,989	Sangat Baik	1

B. Rekomendasi

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

1. **Laman pengaduan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sleman dalam** yang berdasarkan hasil survei ruang lingkup ini memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 3,989 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**"

2. **Kemudahan proses pelayanan dengan sistem, mekanisme dan prosedur di Pengadilan Negeri Sleman,** yang berdasarkan hasil survei ruang lingkup ini memperoleh nilai sebesar 3,966 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00kategori "**sangat baik**"

3. **Kompetensi / kemampuan personil dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman,** yang berdasarkan hasil survei ruang lingkup ini memperoleh nilai sebesar 3,966 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**"

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI YOGYAKARTA
PENGADILAN NEGERI SLEMAN
Jalan KRT. Pringgodiningrat Nomor 1, Beran, Tridadi, Sleman 55511
pnsleman@yahoo.co.id, http://pn-sleman.go.id

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI SLEMAN KLAS IA TRIWULAN II TAHUN 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI SLEMAN

NILAI INDEKS

3,96 / 98,90 %

Periode 1 April 2024 sampai 30 Juni 2024

PENGGUNA PENGADILAN NEGERI SLEMAN KLAS IA			
RESPONDEN			
Jumlah		:	88 orang
Jenis kelamin	Laki-laki	:	46 orang
	Perempuan	:	42 orang
Pendidikan	Belum Sekolah	:	0 orang
	SD	:	3 orang
	SMP	:	4 orang
	SMU	:	40 orang
	D.I, II, III	:	5 orang
	S1	:	31 orang
	S2	:	5 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