

LAPORAN
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (S K M)
PENGADILAN NEGERI PADANGSIDIMPUAN
TRIWULAN IV TAHUN 2022



Jalan Serma Lian Kosong No. 6, Padangsidimpuan

Telepon/ Faksimili : (0634) 24150

Website : www.pn-padangsidimpuan.go.id

Email : info@pn-padangsidimpuan.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks 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 Padangsidimpuan Kelas I-B melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan Sasaran dan Target

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B.

Ditetapkan target untuk SKM Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B dengan nilai Sangat Baik dengan indeks kepuasan sebesar 90,00 dengan pertimbangan angka tersebut dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B dalam survey tersebut, karena Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B diharapkan dapat memberi pelayanan hukum yang baik maka nilai tersebut harus dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B ini dilaksanakan pada Triwulan IV (bulan Oktober s/d Desember) Tahun 2022.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Pengisian Kuesioner melalui Aplikasi Si Super.
3. Masyarakat diarahkan oleh Petugas Informasi untuk mengisi data dan penilaian terhadap pelayanan Petugas PTSP melalui Aplikasi SiSuper
4. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B, antara lain: pencari keadilan, Pegawai Negeri Sipil, Guru (Tenaga Pendidik) dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka Capture dari Aplikasi siSuper.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

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 dilakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidempuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kerja di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidempuan.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B ini digunakan analisis statistik deskriptif.

9 (sembilan) 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 Padangsidempuan Kelas IB ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100	3,26 – 4
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25 – 43,75	1 – 1,75

BAB III
HASIL SURVEI
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)


Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Aplikasi siSuper terisi dengan lengkap sejumlah 35 Berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B sebesar **94,29** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2.
Rata-rata Skor pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat
Di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,743	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,686	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,143	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,914	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,857	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,886	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,943	Sangat Baik
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,771	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik

Keterangan:

 = tiga unsur terendah

A. Persyaratan

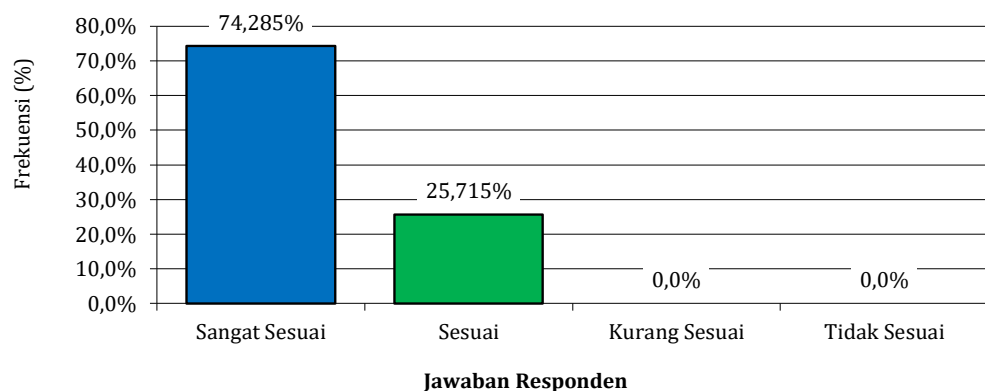
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,743 berada pada interval skor 3,26 – 4 dengan kategori “Sangat Baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidempuan
Kelas I-B
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	26	74,285
2.	Sesuai	3	9	25,715
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Padangsidempuan Kelas I-B
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

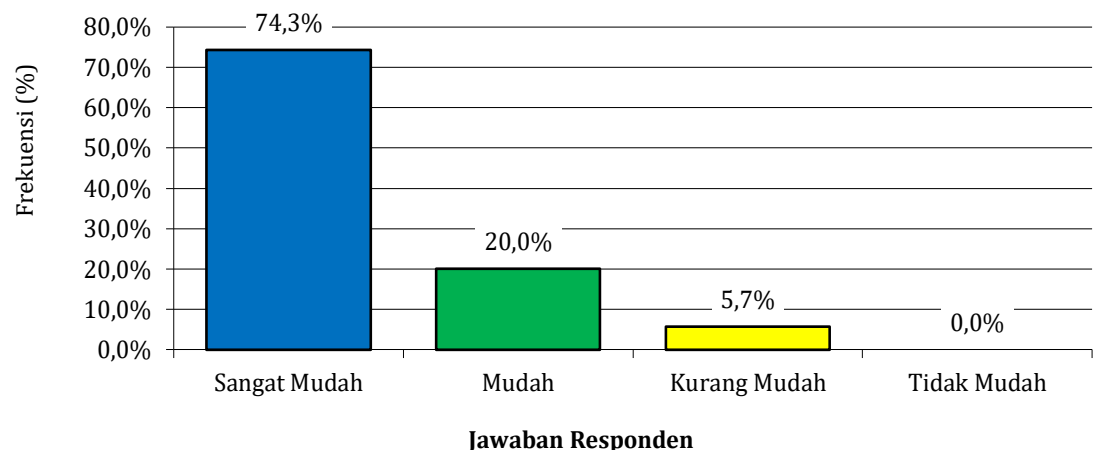
Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,686 berada pada interval skor 3,26 – 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	26	74,286
2.	Mudah	3	7	20
3.	Kurang Mudah	2	2	5,714
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidimpun
Kelas I-B

Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

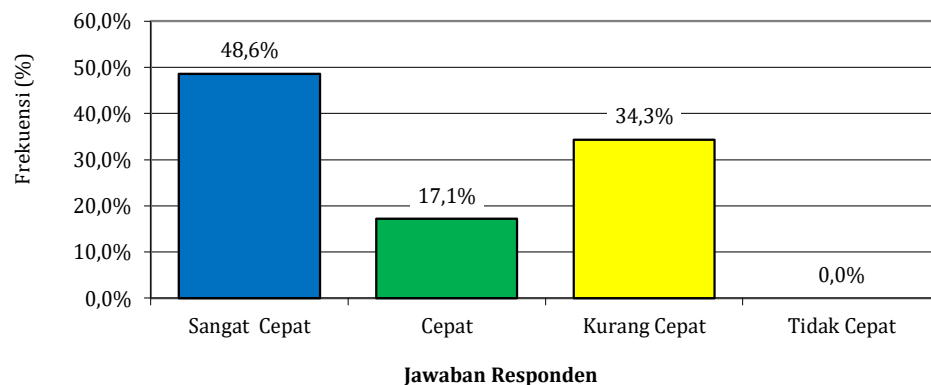
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,143 berada pada interval skor 2,51 – 3,25 dengan kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Baik.

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

Tabel 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidimpun Kelas I-B
Ruang Lingkup: Waktu Peyelelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	17	48,571
2.	Cepat	3	6	17,143
3.	Kurang Cepat	2	12	34,286
4.	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidimpun
Kelas I-B

Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

D. Biaya/Tarif

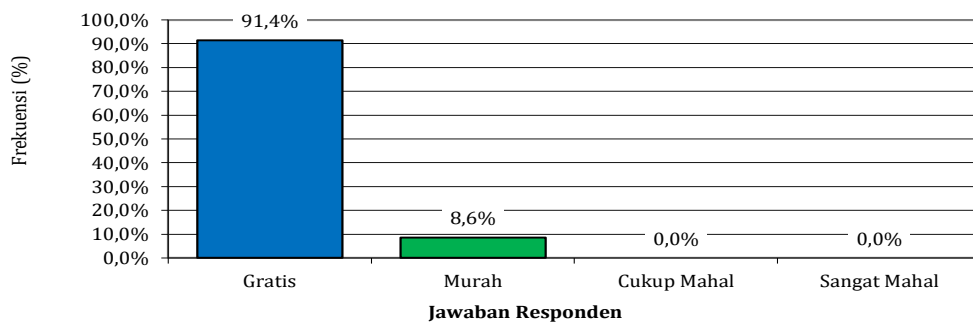
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,914 berada pada interval skor 3,26 – 4 dengan kategori “Sangat Baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	32	91,429
2.	Murah	3	3	8,571
3.	Cukup Mahal	2	0	0
4.	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidempuan
Kelas I-B
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

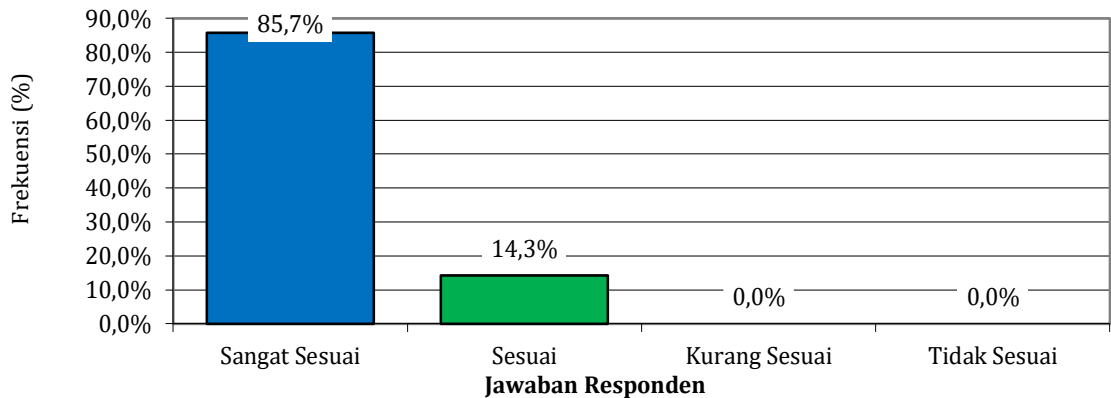
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,857 berada pada interval skor 3,26 – 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat baik.

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

Tabel 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	30	85,714
2.	Sesuai	3	5	14,286
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,886 berada pada interval skor 3,26 – 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

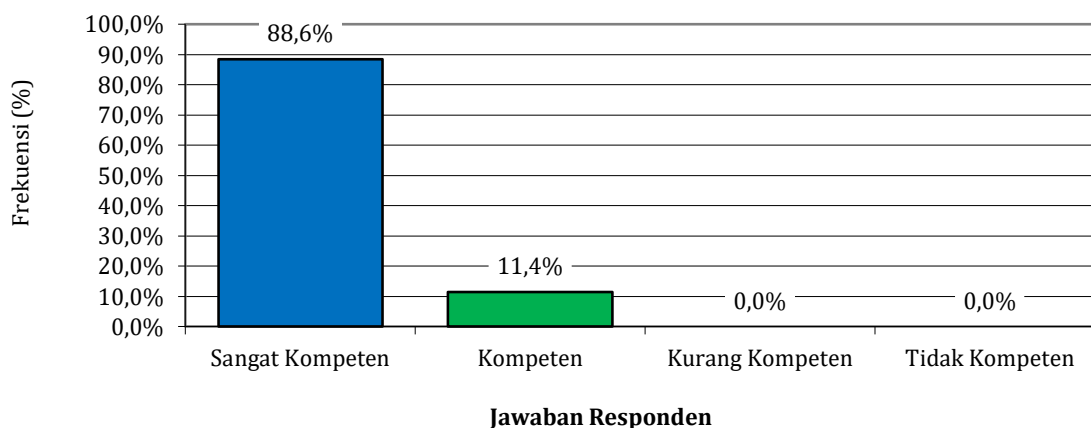
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	31	88,571
2.	Kompeten	3	4	11,429
3.	Kurang Kompeten	2	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

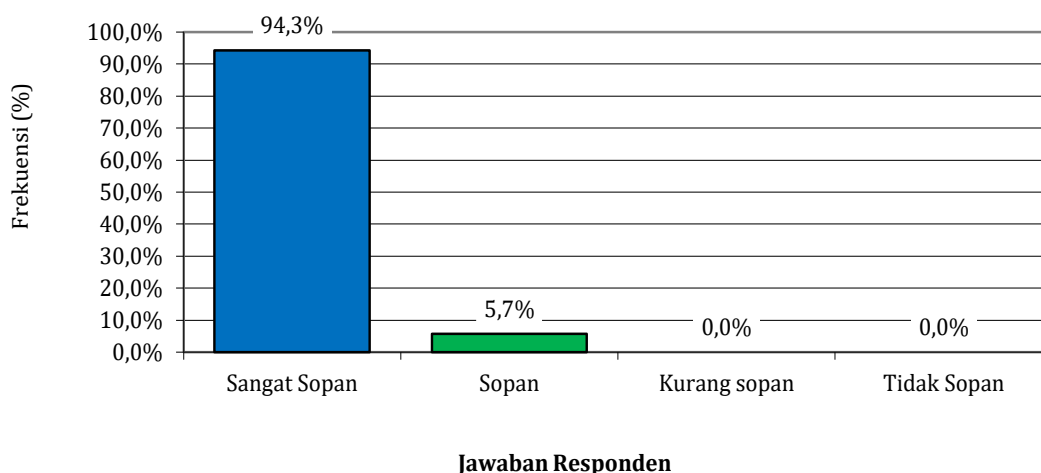
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,943 berada pada interval skor 3,26 – 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sopan	4	33	94,286
2.	Sopan	3	2	5,714
3.	Kurang Sopan	2	0	0
4.	Tidak Sopan	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidimpun Kelas I-B
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

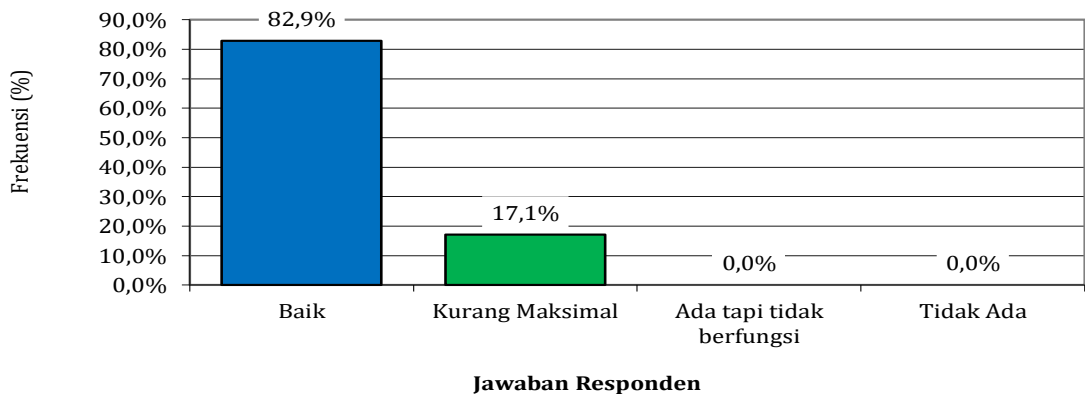
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,771 berada pada interval skor 3,26 – 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 masukandisajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidimpun Kelas I-B
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Baik	4	29	82,857
2.	Kurang Maksimal	3	6	17,143
3.	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0
4.	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

I. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidempuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kerja di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidempuan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

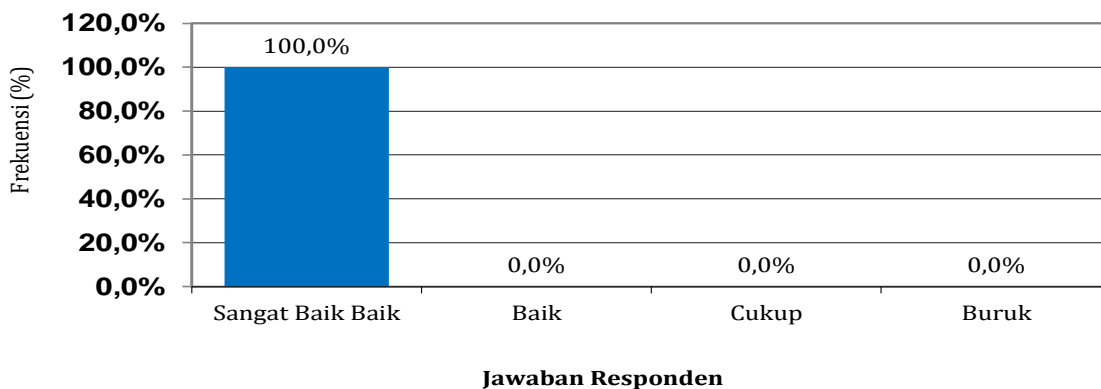
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	35	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup	2	0	0

4.	Buruk	1	0	0
		Jumlah	35	100

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Padangsidempuan Kelas I-B
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

Hasil Survey Kualitatif

Hasil survey kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis didalam Aplikasi siSuper. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Padangsidempuan, yang diusulkan responden, antara lain :

1. Terimakasih atas Pelayanannya.
2. Pengadilan Negeri Padangsidempuan Jeges Nai.
3. Kedepannya semoga semakin baik lagi.
4. Jaya terus.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B sebesar 94,29 (3,90) dan berada pada kategori “**SANGAT BAIK**”. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B berada pada kategori sangat baik.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B berada pada kategori sangat baik.
3. Waktu penyelesaian di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B pada kategori sangat baik.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B pada kategori sangat baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B pada kategori sangat baik.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B pada kategori sangat baik.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B pada kategori sangat baik.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B pada kategori sangat baik.
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B pada kategori sangat baik.

Dengan unsur terendah berada pada ruang lingkup :

1. Waktu penyelesaian
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Persyaratan

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” dan yang paling rendah berada pada ruang lingkup “Waktu penyelesaian”

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B, hendaknya meningkatkan pelayanannya meliputi ruang lingkup persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana prasarana.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
 - Jadwal sidang sesuai waktu yang sudah ditetapkan
2. Untuk Perdata :
 - Lebih transparan dalam hal yang berhubungan dengan biaya
3. Untuk Kepegawaian :
 - Peningkatan kemampuan, profesionalitas dan kapabilitas personil Pengadilan lebih transparan
4. Untuk Umum :
 - Peningkatan pelayanan secara umum
 - Peningkatan keamanan dan kenyamanan pengunjung sidang
 - Peningkatan area tempat parkir agar lebih luas sehingga memberikan kenyamanan bagi tamu PN.

RUJUKAN:

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN

PENGELOLAAN INDEKS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Unit Pelayanan : Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I B

Alamat : Jl. Serma Lian Kosong No. 6, Padangsidimpuan

Nomor Responden	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉	
1	3	3	3	4	3	4	4	2	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
14	3	2	3	4	3	4	4	3	4	
15	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

17	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
26	3	4	2	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	2	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	2	3	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	131	129	110	137	135	136	138	132	140	
NRR per RL	3,743	3,686	3,143	3,914	3,857	3,886	3,943	3,771	4,000	33,943
NRR Tertimbang	0,416	0,410	0,349	0,435	0,429	0,432	0,438	0,419	0,444	3,771
SKM Unit Pelayanan										94,29

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL = Jumlah nilai per ruang lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = $NRR \text{ per ruang lingkup} \times (1/9)$
- * = Jumlah NNR Tertimbang
- ** = Jumlah NRR Tertimbang x 25

SKM UNIT PELAYANAN : 94,29 Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 – 100,00
- B (Baik) : 62,51 – 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 – 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 – 43,75


Tabel
RINGKASAN SUURVEY INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:	
94,29	Kategori: SANGAT BAIK

Tabel Skor pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,743	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,686	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,143	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,914	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,857	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,886	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,943	Sangat Baik
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,771	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik

Keterangan:

 = tiga unsur terendah

CAPTURE PENGISIAN SKM MELALUI APLIKASI SISUPER

Assesment IKM Surveillance

Register Assesment Survey Pelayanan Publik Terhadap Responden

Register assesment survey pelayanan publik berisi semua data penilaian oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Pengadilan.

Copy	CSV	Excel	PDF	Print	Search:							
Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam	Aksi
1 Samsiaty PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNJAN	Layanan Hukum / Informasi	3	3	3	4	3	4	4	2	4	Kamis, 29 Desember 2022 12:59:39 WIB	
2 Lely Anny PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNJAN	Layanan Hukum / Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Kamis, 29 Desember 2022 12:55:10 WIB	
3 S. PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNJAN	Layanan Hukum / Informasi	3	3	3	3	4	3	4	3	4	Kamis, 29 Desember 2022 11:34:17 WIB	
4 F PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNJAN	Layanan Hukum / Informasi	3	2	3	4	3	3	3	2	4	Kamis, 29 Desember 2022 11:24:05 WIB	
5 Topa Raja PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNJAN	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 22 Desember 2022 11:24:05 WIB	

Perhitungan

Register (in beta) perhitungan survey indeks keadilan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Mula Perhitungan	Nilai	Bobot	Nilai Akhir
A	Bangun Baru	88,31 - 100,00	3,834 - 4,00
B	Bekas	76,61 - 88,30	3,044 - 3,832
C	Runtuh Baru	65,00 - 76,60	2,00 - 3,044
D	Totale Bekas	25,00 - 65,00	1,00 - 2,000

NILAI INDEKS & DILAL RESPONDEN

INDUKS TOTAL

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PADANGSIDEMPUNJAN

NILAI INDEKS

3,77 / 94,29 %

Periode 1 Oktober 2022 sampai 31 Desember 2022

JURUSAN	Jumlah	RESPONDEN
JENIS KELAMIN	LAK-LAI: 14 ORANG	
PENSIUNAN	11 ORANG	
PENDOKIAN	Tidak Belum Selesai: 0 ORG	Diploma 2: 0 ORG
	SD: 0 ORG	Diploma 3: 0 ORG
	SDP: 0 ORG	S1: 19 ORG
	SMK: 11 ORG	S2: 3 ORG
	Diploma 1: 2 ORG	S3: 0 ORG
PENGALAMAN	PNS: 23 ORG	SIWASTA: 2 ORG
	TNI: 0 ORG	WIRASWASTA: 0 ORG
	POLRI: 0 ORG	TEKNASIA KONTRAK: 0 ORG
	LAINNYA: 0 ORG	

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Padangsidempunian Kelas I-B

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Dine X

esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

Most Visited Getting Started Monitoring SIPP SIPP EIS | Direktorat Jenderal... siSUPER (SPAK, SKM, ... e-Berpadu | Elektronik ... Other Bookmarks

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan:

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/RL)

Mutu Pelayanan:

Mutu Pelayanan	Skor	Nilai
A Sangat Baik	80,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B Baik	70,61 - 80,30	3,0644 - 3,532
C Kurang Baik	65,00 - 70,60	2,80 - 3,064
D Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih tahun kerja Periode Triwulan Pilih Periode 2022 Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Fasilitas

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domiali Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur					Keterangan
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah	131	129	110	137	135	130	130	132	140	
NRR Per RL	3,743	3,686	3,143	3,614	3,667	3,666	3,943	3,771	4,000	33,943
NRR Tertimbang	0,410	0,410	0,348	0,435	0,429	0,432	0,438	0,419	0,444	3,771
IKM Uji Pelayanan										94,29

27°C Berawan 5:07 PM 12/29/2022

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B