

LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT
PADA
PENGADILAN NEGERI
TAKENGON
TRIWULAN III
PER JULI SAMPAI DENGAN SEPTEMBER
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon ini disusun sebagai bagian dari tugas untuk melaporkan proses pelaksanaan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Takengon periode Triwulan III Tahun 2024 sekaligus sebagai tolak ukur komitmen Pengadilan Negeri Takengon menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Laporan ini juga sebagai bahan evaluasi bagi semua pihak yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Takengon

Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Demikian laporan ini kami susun, semoga dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Takengon 1 Oktober 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Tujuan.....	6
1.3. Sasaran	6
1.4. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	7
1.5. Tahapan Pelaksanaan	7
BAB II METODOLOGI	8
2.1. Metode Survei.....	8
2.2. Populasi dan Sampel	8
2.3. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis	8
2.4. Teknik Pengumpulan Data dan <i>Quality Control</i>	8
2.5. Variabel Pengukuran IKM	9
2.6. Teknik Analisis Data	10
BAB III PROFIL RESPONDEN	13
3.1. Jenis Kelamin	13
3.2. Tingkat Pendidikan Responden	14
3.3. Pekerjaan Responden.....	15
3.4. Kelompok Usia Responden.....	16
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	17
4.1. Persyaratan	17
4.2. Prosedur	18
4.3. Waktu Penyelesaian	19
4.4. Biaya / Tarif.....	20
4.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	21
4.6. Kompetensi Pelaksana	22
4.7. Perilaku Pelaksana	22
4.8. Sarana dan Prasarana.....	23
4.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	24
4.10. Hasil Survei Satuan Kerja	25
BAB V PENUTUP.....	27
5.1. Kesimpulan	27
5.2. Rekomendasi.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ruang Lingkup Survei IKM	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. Jenis Kelamin Responden	13
Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden.....	14
Tabel 5. Pekerjaan Responden.....	15
Tabel 6. Usia Responden.....	16
Tabel 7. Ruang Lingkup : Persyaratan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8. Ruang Lingkup : Prosedur	18
Tabel 9. Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10. Ruang Lingkup : Biaya / Tarif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11. Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14. Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17. Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja	25

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jenis Kelamin Responden.....	13
Grafik 2. Tingkat Pendidikan Responden	14
Grafik 3. Pekerjaan Responden	15
Grafik 4. Usia Responden	16
Grafik 5. Ruang Lingkup : Persyaratan.....	17
Grafik 6. Ruang Lingkup : Prosedur.....	Error! Bookmark not defined.
Grafik 7. Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian	19
Grafik 8. Ruang Lingkup : Biaya / Tarif	20
Grafik 9. Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan	21
Grafik 10. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana	22
Grafik 11. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	23
Grafik 12. Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana.....	24
Grafik 13. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	25
Grafik 15. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Takengon.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini seluruh lembaga pelayanan publik dihadapkan pada tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat berikut perkembangan pesat dalam bidang teknologi informasi, salah satunya media sosial. Penggunaan media sosial memungkinkan penyebaran suatu informasi secara cepat dan luas, oleh karenanya suatu informasi mengenai ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan publik suatu lembaga pelayanan publik dapat berdampak pada kredibilitas dan reputasi lembaga yang bersangkutan. Untuk itu, lembaga penyelenggara pelayanan publik, khususnya Badan Peradilan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan saat ini belum tentu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan serta memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah evaluasi terhadap pelayanan publik Badan Peradilan dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (Blue Print) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts*

Excellence). Kerangka ini terdiri dari 8 (delapan) area “Peradilan yang Agung” yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: pengarah/pengendali (*driver*), sistem dan penggerak (*system and enabler*) dan hasil (*result*).

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Takengon telah melaksanakan survey pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Survey ini dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pelaksanaan Survey dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Badan dibawahnya.

Untuk itu, Mahkamah Agung RI mempunyai program Sertifikasi Mutu Peradilan Unggul dan Tangguh (AMPUH) serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan pada Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor: 520/DJU/PS.02/4/2016, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka pelaksanaan program Sertifikasi Mutu Peradilan Unggul dan Tangguh (AMPUH) serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Takengon sebagai unit kerja penyelenggara pelayanan publik telah melakukan Survei Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif terhadap pendapat masyarakat pengguna layanan tentang kualitas pelayanan aparatur penyelenggara pelayanan publik yang diterima. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas layanan serta mewujudkan pelaksanaan good governance. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkup Pengadilan Negeri Takengon

1.2. Tujuan

- Tujuan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Takengon dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Takengon Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah
- perbaikan pelayanan.
- Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan kepada masyarakat yang terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3. Sasaran

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam

menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Takengon

1.4. Rencana Kerja Pelaksanaan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Takengon dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan bulan September tahun 2024.

1.5. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Takengon antara lain sebagai berikut:

- Tim survei menentukan metode survei, yakni dengan metode deskriptif kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
- Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui aplikasi SISUPER (Sistem Informasi Survei Pelayanan Elektronik) melalui link berikut: <http://esurvey.badilum.go.id/index.php/pengadilan/098544>

BAB II

METODELOGI

2.1. Metode Survei

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.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Takengon. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*.

2.3. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Negeri Takengon. Unit analisis survei ini adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di Pengadilan Negeri Takengon.

2.4. Teknik Pengumpulan Data dan *Quality Control*

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner berupa Aplikasi SISUPER (Sistem Informasi Survei Pelayanan Elektronik). Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu tiga bulan yakni Juli - September 2024. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana dan dianalisis. Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh Hakim pengawas.

2.5. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, yaitu sebagai berikut:

1) Persyaratan

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

2) Prosedur

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Pelayanan

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

4) Biaya/tarif

Biaya/tarif ialah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan aturan yang berlaku.

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 ialah sikap dari pelaksana/petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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).

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.6. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan teknik statistik deskriptif. Data survei diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor tingkat kepuasan paling rendah dan nilai 4 merupakan skor tingkat kepuasan paling tinggi yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Data tingkat kepuasan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. *Kedua*, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Setelah terkumpul data pada penelitian ini kemudian disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistic descriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur/lingkup pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur/lingkup pelayanan yang dikaji, setiap unsur/lingkup pelayanan memiliki penimbang yang

sama dengan rumus:

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang

$$= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$= \frac{1}{9}$$

$$= 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM Pengadilan Negeri Takengon menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM

$$= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur Nilai}}{\text{Total Unsur yang Terisi Penimbang}}$$

$$\times \text{---}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penialian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{IKM UNIT} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan (Pengadilan Negeri Takengon) telah menetapkan karakteristik unsur berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 sebanyak 9 unsur yang dominan dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN (Pengadilan Negeri Takengon)
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	SANGAT BAIK

2.1 Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan program komputer dalam hal ini akan menggunakan program Excel yang telah ditentukan rumusnya sebagaimana di atas.

b. Pengolahan dengan Manual

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai unsur 9 (U9).
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlah 9 unsur/lingkup dari nilai rata-rata tertimbang.

BAB III

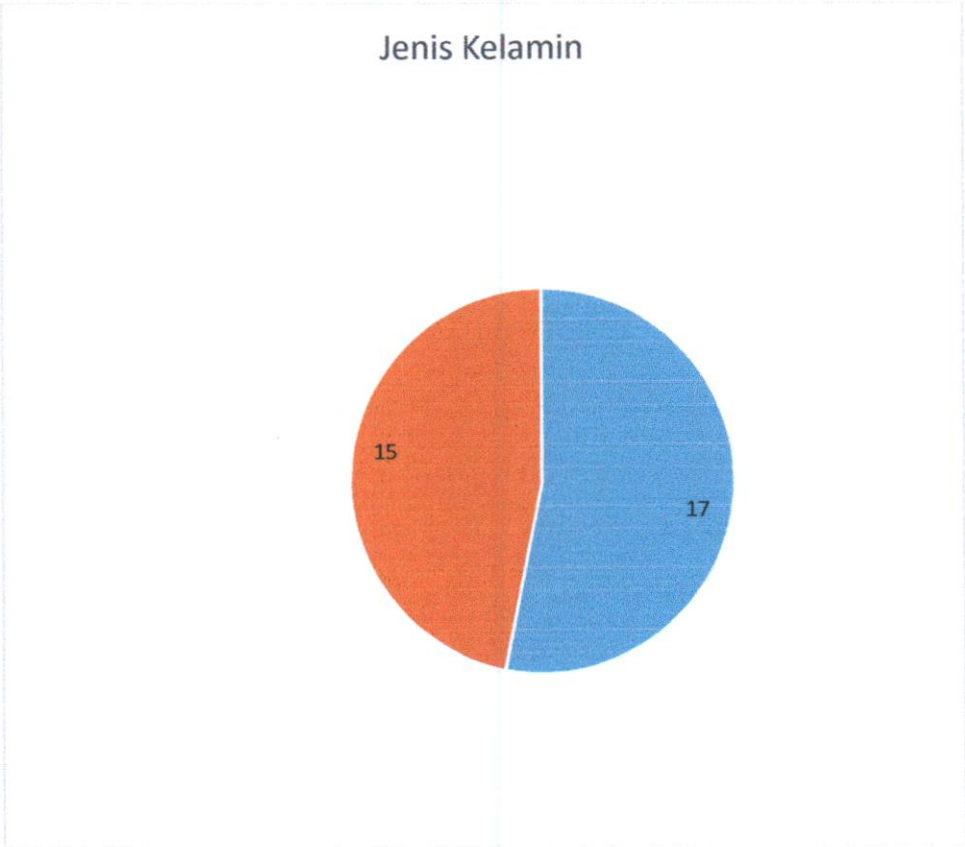
PROFIL RESPONDEN

3.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, diperoleh gambaran bahwa pengguna layanan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang atau 54% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 15 orang atau 46%.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	17
2	Perempuan	15
	Grand Total	32



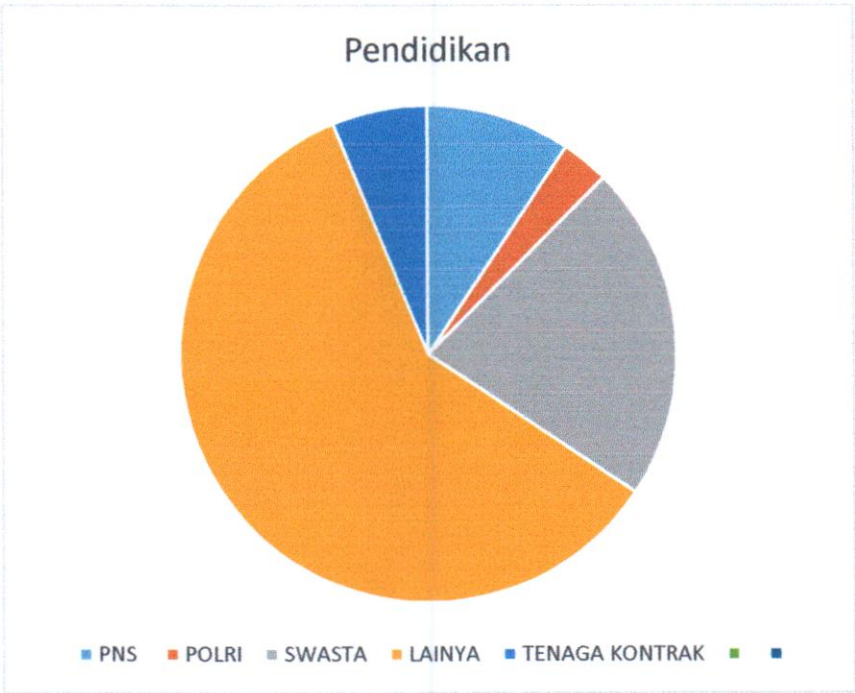
Grafik 1. Jenis Kelamin Responden

3.2. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengguna layanan di Pengadilan Negeri Takengon mayoritas memiliki latar belakang pendidikan SMU,50 %.

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	0
2	SMP	2
3	SMA	21
4	Diploma	1
5	S1	8
6	S2	0
7	S3	0
	Grand Total	32



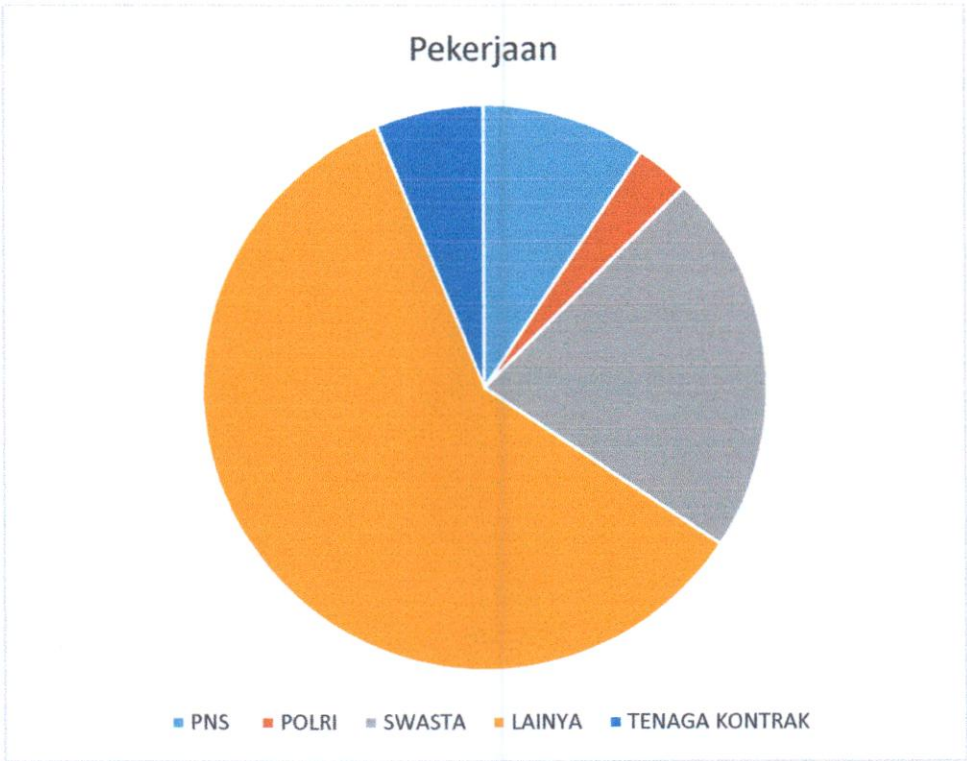
Grafik 2. Tingkat Pendidikan Responden

3.3. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Takengon memiliki pekerjaan Lain Lainnya sebesar 59%.

Tabel 3. Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	3
2	TNI/POLRI	1
3	SWASTA	7
4	LAINYA	19
5	TENAGA KONTRAK	2
	Grand Total	32



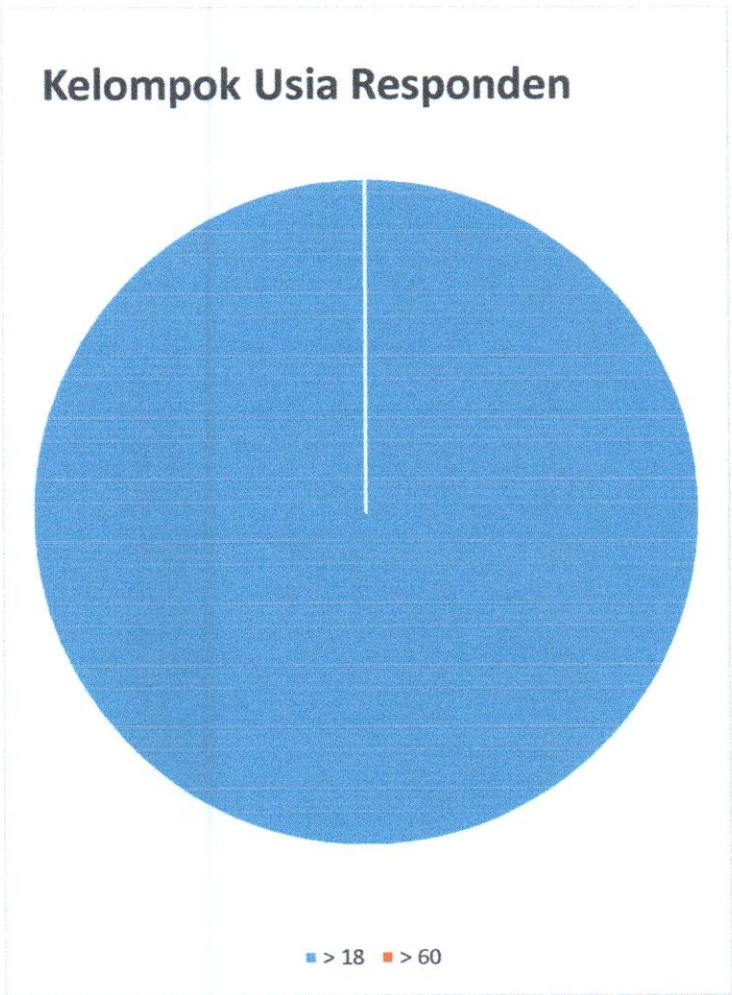
Grafik 3. Pekerjaan Responden

3.4. Kelompok Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia, bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia 29-59 tahun dengan persentase 100% dari total responden.

Tabel 4. Usia Responden

No.	Rentang Usia	Jumlah
1	> 18 th	32
2	> 60 th	0
	Grand Total	32



Grafik 4. Usia Responden

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Persyaratan

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang lingkup Persyaratan yang Harus Dipenuhi oleh Pengguna Pengadilan, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **3,97**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,48** Dari 32 responden yang dilakukan survey dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. 0 responden mengatakan sangat sulit
- b. 0 responden mengatakan sulit
- c. 1 responden mengatakan mudah
- d. 31 responden mengatakan sangat mudah



Grafik 5. Ruang Lingkup : Persyaratan

4.2. Prosedur

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang lingkup Persyaratan yang Harus Dipenuhi oleh Pengguna Pengadilan, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,48** Dari 32 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. 0 responden mengatakan sangat tidak memuaskan
- b. 0 responden mengatakan tidak memuaskan
- c. 0 responden memuaskan
- d. 32 responden sangat memuaskan

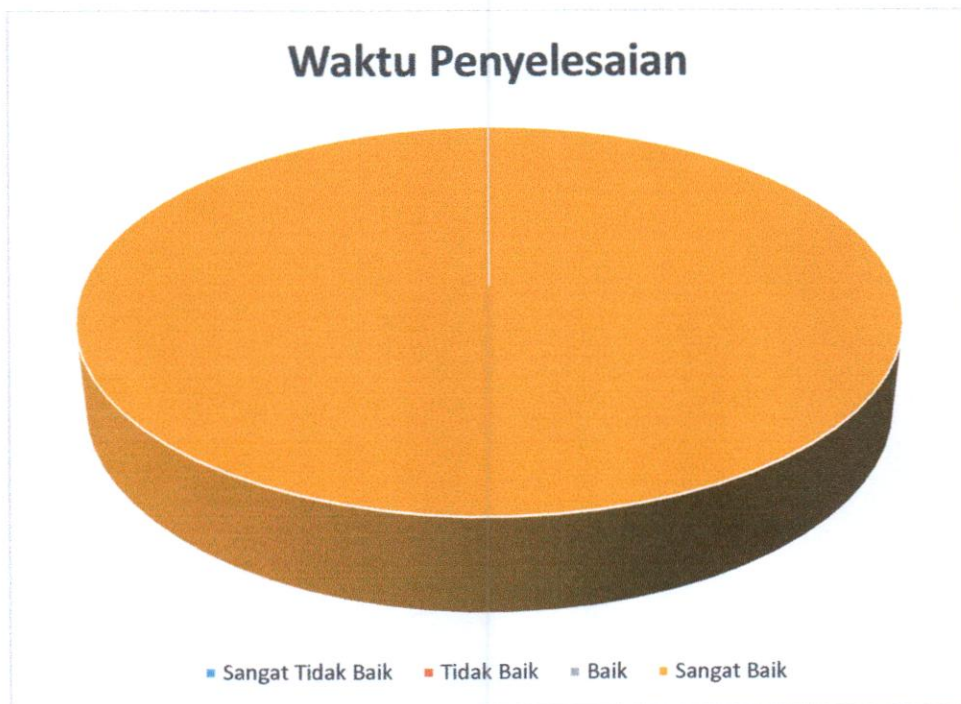
Tabel 5. Ruang Lingkup : Prosedur



4.3. Waktu Penyelesaian

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang lingkup Jangka Waktu Pelayanan, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,48** Dari 32 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. 0 responden mengatakan sangat lambat
- b. 0 responden mengatakan lambat
- c. 0 responden mengatakan cepat
- d. 32 responden mengatakan sangat cepat

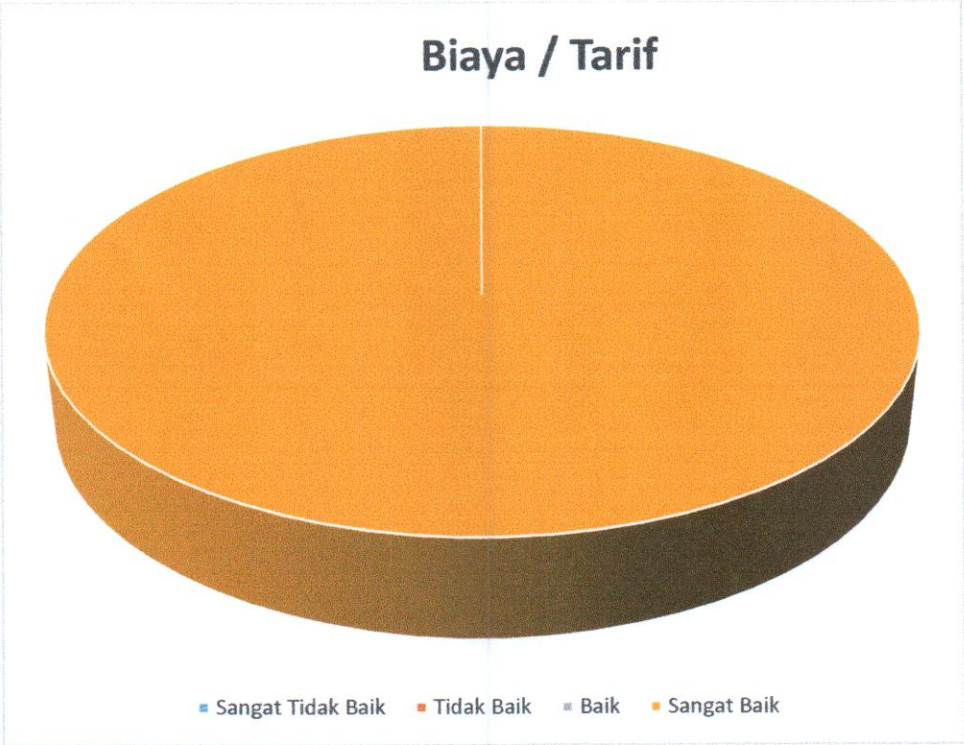


Grafik 6. Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

4.4. Biaya / Tarif

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang lingkup Biaya, Tarif atau Ongkos yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **3,94**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,48** Dari 32 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. 0 responden mengatakan sangat mahal
- b. 0 responden mengatakan mahal
- c. 2 responden mengatakan murah
- d. 30 responden mengatakan sangat murah

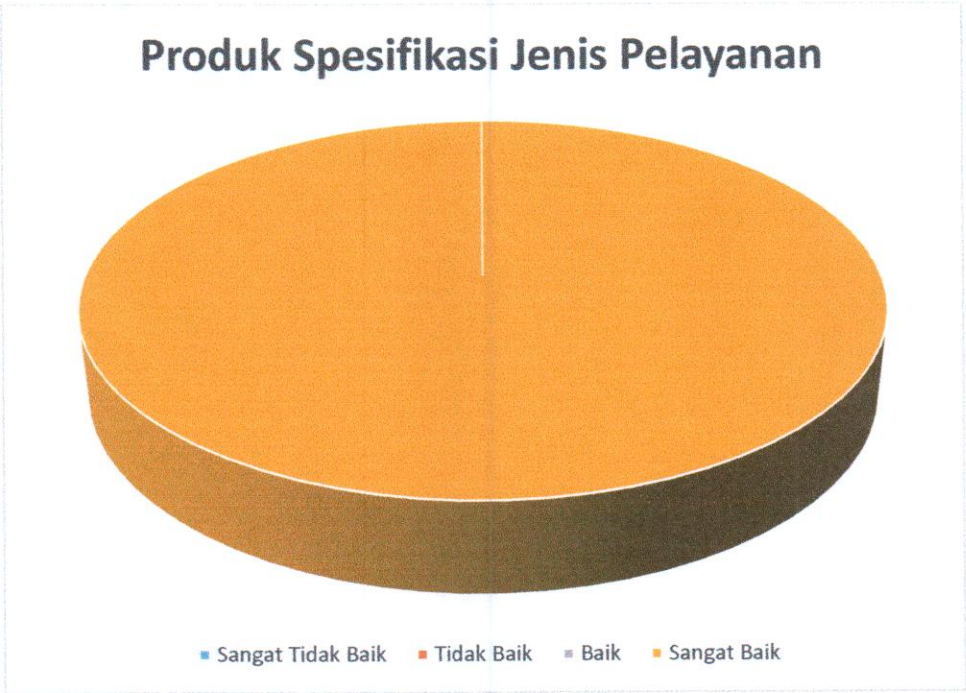


Grafik 7. Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

4.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang lingkup Biaya, Tarif atau Ongkos yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **3,97**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,48** Dari 32 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. 0 responden mengatakan sangat tidak memuaskan
- b. 0 responden mengatakan tidak memuaskan
- c. 1 responden mengatakan memuaskan
- d. 31 responden mengatakan sangat memuaskan



Grafik 8. Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan

4.6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada ruang Kemampuan Petugas Pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Takengon, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,48** Dari 32 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. 0 responden mengatakan sangat tidak mampu.
- b. 0 responden mengatakan tidak mampu.
- c. 0 responden mengatakan mampu.
- d. 32 responden mengatakan sangat mampu.



4.7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada unsur Sikap Petugas Pelayanan yang melakukan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata 4,00. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna

Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,48** Dari 32 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. 0 responden mengatakan sangat tidak ramah.
- b. 0 responden mengatakan tidak ramah
- c. 0 responden mengatakan ramah.
- d. 32 responden mengatakan sangat ramah.



Grafik 9. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

4.8. Sarana dan Prasarana

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada unsur Kesanggupan Petugas Pelayanan yang melakukan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-Rata **3,91**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Tata Cara yang harus dilakukan oleh Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,48** Dari 32 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. 0 responden mengatakan sangat tidak sesuai
- b. 0 responden mengatakan tidak sesuai
- c. 3 responden mengatakan sesuai
- d. 29 responden mengatakan sangat sesuai



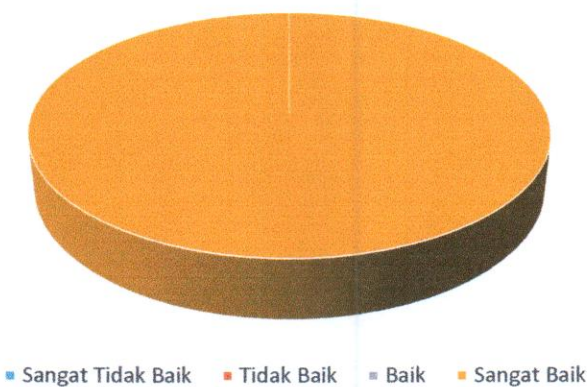
Grafik 10. Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

4.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisa per unsur pelayanan, yaitu khusus pada unsur Kesanggupan Petugas Pelayanan yang melakukan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon, apabila dinilai dari angka 1 – 4, mempunyai Nilai Rata-rata **4,00**. Apabila dinilai (dikonversi) dari angka 25 sampai 100, IKM dari Sikap Petugas Pelayanan yang melayani Pengguna Pengadilan diperoleh nilai IKM **99,48** Dari 32 responden yang dilakukan survey juga dapat diperoleh data sebagai berikut:

- a. 0 responden mengatakan sangat tidak baik
- b. 0 responden mengatakan tidak baik
- c. 0 responden mengatakan baik
- d. 32 responden mengatakan sangat baik

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



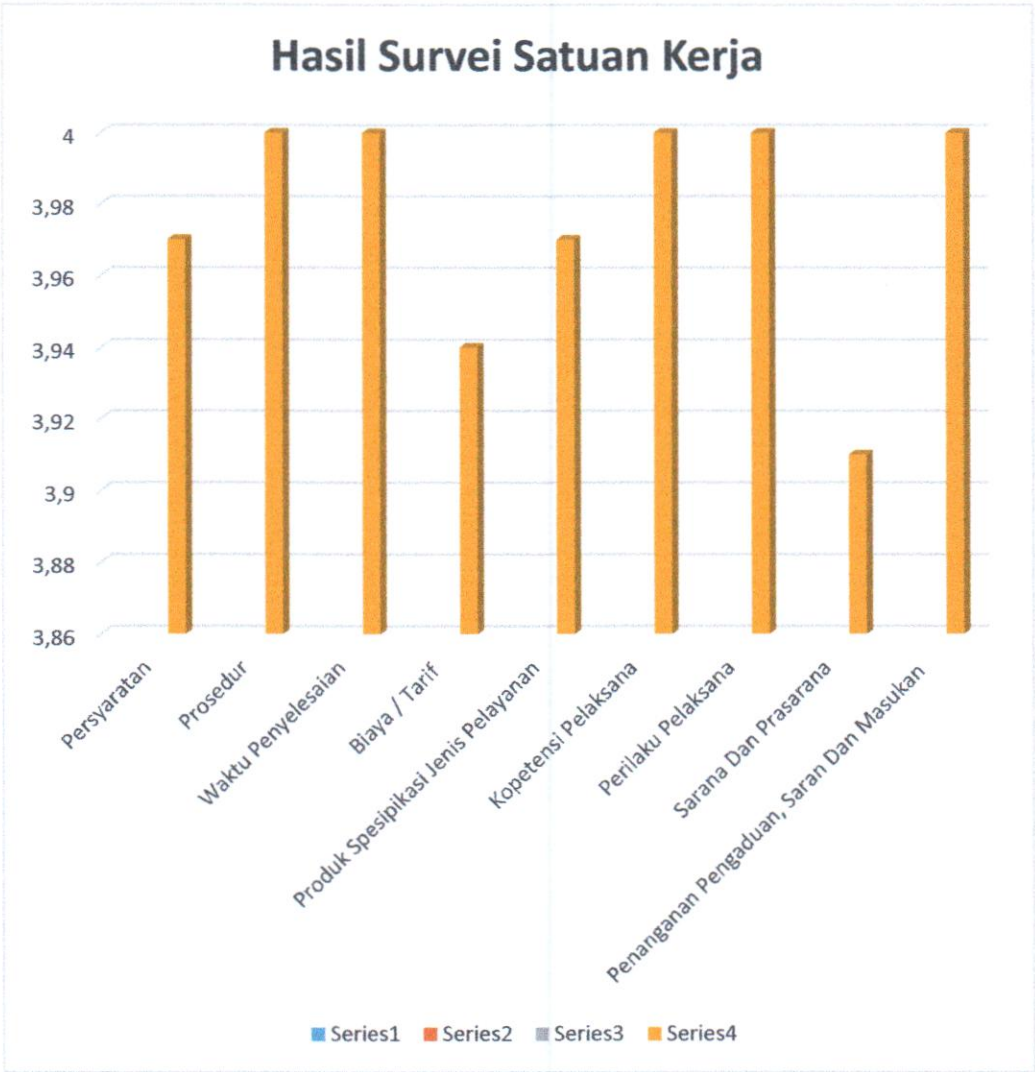
Grafik 11. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

4.10. Hasil Survei Satuan Kerja

Berikut Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan Peringkat pada setiap unsur pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Takengon :

Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja

No.	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Persyaratan	3,97	Sangat Baik
2	Prosedur	4,00	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	4,00	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	3,94	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,97	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	4,00	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,91	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik
		3,98 / 99,48%	SANGAT BAIK



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Takengon periode Triwulan III tahun 2024 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **3,98 / 99,48%** dengan kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97
2. Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 4,00
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 4,00
4. Biaya/tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,94.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97
6. Kompetensi pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 4,00
7. Perilaku pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 4,00
8. Sarana dan prasarana pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,91
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT

BAIK dengan nilai 4,00

Dari 9 (sembilan) ruang lingkup, ada 3 (tiga) ruang lingkup yang memiliki nilai terendah, yaitu sebagai berikut:

- Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,91
- Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,94.
- Produk Sepesifikasi Pelayanan pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97.

2. Berdasarkan hasil survei harian kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Takengon periode Julil sampai dengan September 2024, berdasarkan data yang direkap dari aplikasi SISUPER, telah diperoleh nilai pada masing-masing bagian

- Pada PTSP yaitu PTSP PERDATA, telah diperoleh nilai dengan kategori sangat puas bernilai 13 responden, dan untuk kategori puas 0 responden;
- Pada PTSP PIDANA, telah diperoleh nilai dengan kategori sangat puas bernilai 3 responden, dan untuk kategori puas 0 responden;
- Pada PTSP HUKUM, telah diperoleh nilai dengan kategori sangat puas bernilai 2 responden, dan untuk kategori puas 0 responden;
- Pada PTSP UMUM dan KEUANGAN, telah diperoleh nilai dengan kategori sangat puas bernilai 1 responden, dan untuk kategori puas 0 responden dan tidak puas 0 responden;

3. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, semua unsur mendapatkan nilai Terbaik .

4. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat,

5.2. Rekomendasi

1. Berdasarkan hasil indeks kepuasan pada setiap ruang lingkup terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon tersebut di atas, menunjukkan bahwa ruang lingkup yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Dengan demikian, kedepannya dalam rangka upaya perbaikan, maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan. Semua petugas wajib memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta harus sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.
2. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah baik dapat dipertahankan atau ditingkatkan kinerjanya, sedangkan unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survey berikutnya agar menjadi lebih baik, Unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
3. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Takengon, mulai dari Pimpinan, Hakim, Staf, dan Tenaga PPNPN hal ini akan bermanfaat untuk mengambil keputusan atau kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
4. Survey kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik 3 (tiga) bulan sekali dengan jumlah responden yang harus disesuaikan dengan jumlah penggunaan pengadilan yang setiap tahun dapat bertambah, hal ini agar jumlah responden lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan dapat dijadikan ukuran perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Takengon.

Demikianlah laporan Survey Kepuasan Masrakat periode Triwulan ke III ini

Ketua Tim Survey



Darma

Sekretaris Tim Survey


Agusniar

Anggota Tim Survey



Budi Permana,



Desi Wahyuni,



Kasmawati



Ali Akbar



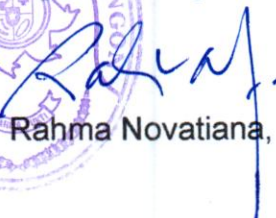
I Like Zahrani,



Yulika Sismawati Sitorus,



Mengetahui ;
Ketua Pengadilan Negeri Takengon


Rahma Novatiana,

OKTOBER, 2024

**LAMPIRAN LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2024
PADA PENGADILAN NEGERI TAKENGON**

**KUESIONER SURVEI IKM PADA APLIKASI SI SUPER
PUBLIKASI HASIL SURVEI IKM**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA APLIKASI SI SUPER

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

1 Data Responden

Form data diri responden

2 Layanan

Layanan

3 Form Kuesioner

isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan

mulut ke hati dan pesan Anda

Data Responden SKM

Nama

Janeh Nisala atau tidak diisi

Umur / Jenis Kelamin

tahun

Pilih Jenis Kelamin

Nomor HP

+62

Domisili

Pilih Wilayah

Pendidikan

Pilih Pendidikan

Pekerjaan

Pilih Pekerjaan

Kembali

Selanjutnya

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

1 Data Responden

Form data diri responden

2 Layanan

Layanan

3 Form Kuesioner

isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan

mulut ke hati dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan

Pilih Layanan Yang Didapat

Pernah Menikmati Layanan Ini Sebelumnya ?

Pilih Layanan Yang Didapat

Kembali

Selanjutnya

UNIVERSITAS PAHLAWAN REVOLUSI

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form Kuisioner untuk survey bagi pengguna layanan / penerima hasil dan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

 Data Responden

Nama (jika self response)

 Layanan

Suplemen

 Form Kuisioner

atau bisa di akseskan juga

 Kesan & pesan

melalui isi surat dan pesan foto

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadlan ?

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai
- Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadlan ?

☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadlan dalam memberikan pelayanan ?

☐ Tidak Cepat
☐ Kurang Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat
- Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadlan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?

☐ Tidak Sopan dan Ramah
☐ Kurang Sopan dan Ramah
☐ Sopan dan Ramah
☐ Sangat Sopan dan Ramah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik
- Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?

☐ Tidak ada
☐ Ada tetapi tidak dapat diakses
☐ Kurang maksimal
☐ Berfungsi dan dikelola dengan baik

Kembali

Selanjutnya

**TINDAK LANJUT
SURVEI INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT
PADA
PENGADILAN NEGERI
TAKENGON
TRIWULAN III
PER JULI SAMPAI DENGAN SEPTEMBER
TAHUN 2024**

**TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI TAKENGON TRIWULAN III TAHUN 2024**

Zona Integritas (ZI) merupakan predikat yang diberikan kepada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat (komitmen) untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang telah mencanangkan sebagai ZI mengusulkan salah satu unit kerjanya untuk menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi.

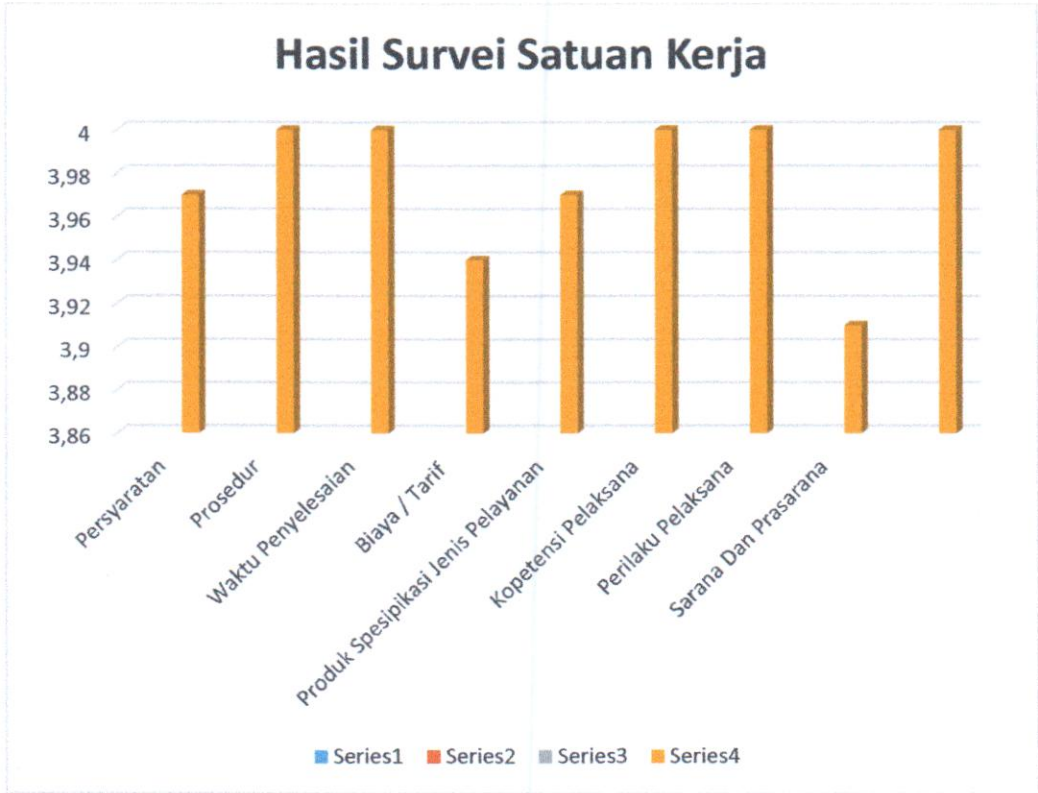
Untuk menjadikan unit kerja sebagai WBK/WBBM harus memenuhi enam indikator hasil dan dua puluh indikator proses yang akan dinilai oleh Tim Penilai Internal (TPI) kemudian dievaluasi oleh Tim Penilai Nasional. Untuk WBK ditetapkan oleh Kepala Kementerian/Lembaga/Daerah sedangkan WBBM ditetapkan oleh Menpan dan RB. Setelah memenuhi indikator tersebut dan ditetapkan sebagai WBK/WBBM bukan merupakan akhir dari proses, karena predikat tersebut dievaluasi setiap tahun dan apabila hasil evaluasi tersebut terdapat penilaian indikator yang mengakibatkan tidak terpenuhinya kriteria, maka predikat WBK/WBBM tersebut dicabut.

Dalam upaya mewujudkan predikat WBK/WBBM, Pengadilan Negeri Takengon melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM tersebut menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Takengon

Dari hasil pelaksanaan survei, diperoleh nilai IKM Triwulan III Tahun 2024 sebesar **3,98 / 99,48%** dengan kategori **Sangat Baik**. Berikut ini adalah rincian nilai IKM yang diperoleh pada Triwulan III Tahun 2024.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja

No.	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Persyaratan	3,97	Sangat Baik
2	Prosedur	4,00	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	4,00	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	3,94	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,97	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	4,00	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,91	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik
		3,98 / 99,48%	SANGAT BAIK



Dari sembilan unsur yang dinilai, tiga nilai yang terendah adalah sebagai berikut:

Tiga nilai terendah :

- Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,91
 - Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,94.
 - Produk Sepesifikasi Pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97.
 - Tindak Lanjut : Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,91
1. Melakukan pengarahan dan memerintahkan kepada Petugas PTSP agar dalam memberikan pelayanan senantiasa menerapkan 5 S (senyum, sapa, salam, sopan, santun).
 2. Melakukan pengarahan dan memerintahkan kepada Petugas PTSP agar dalam setiap proses pemberian layanan harus terlebih dahulu memaparkan dengan baik dan benar terkait prosedur yang harus diikuti oleh setiap pengguna layanan.
 3. Melakukan pengarahan dan memerintahkan kepada Petugas PTSP agar memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada setiap pengguna layanan sesuai SOP yang berlaku.
- Tindak Lanjut Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,94.
1. Memerintahkan kepada Petugas PTSP agar dalam memberikan pelayanan agar menjelaskan bahwa layanan yang diberikan dikenakan biaya sesuai dengan peraturan
 2. Memerintahkan kepada Petugas PTSP agar menanyakan kepada Pengguna layanan apakah bersedia membayar biaya yang dikenakan terhadap layanan tersebut

3. Memerintahkan kepada Petugas PTSP agar dalam memberikan pelayanan Setiap Pengguna layanan yang menggunakan biaya PNBK agar memberikan Kwitansi

- Tindak Lanjut Produk Sepesifikasi Pelayanan di Pengadilan Negeri Takengon termasuk kategori SANGAT BAIK dengan nilai 3,97.

1. Semua jenis layanan yang ada di Pengadilan Negeri Takengon agar dipublikasikan melalui WebSite atau Sosial Media Lainnya
2. Setiap Petugas PTSP memberikan penjelasan kepada pengguna layanan tentang layanan yang diminta oleh Pengguna Layanan dengan baik dan benar
3. Setiap Petugas PTSP agar memberikan layanan dengan menerapkan Senyum ,Sapa, Salam, Sopan, dan Santun kepada setiap pengguna layanan yang datang

Diharapkan dengan langkah-langkah perbaikan yang dilakukan maka nilai IKM Pengadilan Negeri Takengon akan meningkat.

Ketua Tim Survey



Darma

Sekretaris Tim Survey

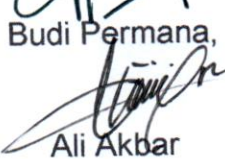


Agusniar

Anggota Tim Survey



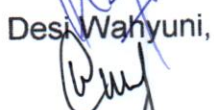
Budi Permana,



Ali Akbar



Desi Wahyuni,



I Like Zahriani,

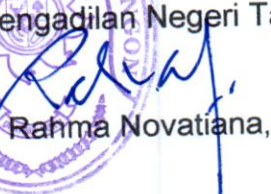


Kasmawati



Yulika Sismawati Sitorus,

Mengetahui ;
Ketua Pengadilan Negeri Takengon



Rahma Novatiana,

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

TRIWULAN : III TAHUN 2024

Unit Pelayanan : PENGADILAN NEGERI TAKENGON
Alamat : Jalan Yos Sudarso No. 200 Blang Kolak II Kecamatan Bebesen Takengon Kabupaten Aceh Tengah

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	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	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	127	128	128	126	127	128	128	125	128	3,98
N.Rata	3,97	4,00	4,00	3,94	3,97	4,00	4,00	3,91	4,00	25
NRR T	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,111

Keterangan :

U1 - U14 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai Rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) :
**) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 99,48
3,98

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

Unsur	
Nilai Penimbang	
Bobot NRR Tertimbang	
Nilai IKM	
Unsur Tertinggi	
Unsur Terendah	
Nilai Rata-Rata	

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	397
U2	Prosedur Pelayanan	400
U3	Waktu Pelayanan	400
U4	Biaya/Tarif	394
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	397
U6	Kompetensi Pelaksana	400
U7	Perilaku Pelaksana	400
U8	Maklumat Pelayanan	391
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	400
		3579