

**LAPORAN**  
**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( S K M )**  
**PENGADILAN NEGERI PADANGSIDIMPUAN KELAS 1B**  
**TRIWULAN I TAHUN 2024**



**Jalan Serma Lian Kosong No. 6, Padangsidimpuan**

**Telepon/ Faksimili : (0634) 24150**

**Website : [www.pn-padangsidimpuan.go.id](http://www.pn-padangsidimpuan.go.id)**

**Email : [info@pn-padangsidimpuan.go.id](mailto: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 Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Padangsidempuan Kelas IB melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **B. Tujuan Sasaran dan Target**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB. Adapun sasaran-sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB.
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB.
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB.

Ditetapkan target untuk Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB dengan nilai Sangat Baik dengan Indeks Kepuasan sebesar 90,00 dengan pertimbangan angka tersebut dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB dalam Survey tersebut, karena Pengadilan Negeri Padangsidempuan

Kelas IB diharapkan dapat memberi Pelayanan Hukum yang baik maka nilai tersebut dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB.

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran / Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB ini dilaksanakan pada Triwulan I bulan (Januari 2024 s/d Maret 2024).

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB, antara lain:

1. Tim Survey menentukan metode Survey, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Pengisian Kuesioner melalui Aplikasi siSUPER.
3. Masyarakat diarahkan oleh Petugas Informasi untuk mengisi data dan penilaian terhadap Pelayanan Petugas PTSP melalui Aplikasi siSUPER.
4. Tim Survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis Statistik Deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survey**

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 Padangsidimpuan Kelas IB, antara lain : Pencari keadilan, Jaksa, Pengacara, 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 SKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey 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 pemberi dan penerima pelayanan, termasuk Pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kerja di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB.

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB 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)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

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

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Aplikasi siSUPER terisi dengan lengkap sejumlah 50 Berdasarkan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB sebesar **3,95 / 98,78 %** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval **88,31 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 IB

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,960	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,740	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,940	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,980	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,980	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,980	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,980	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik
9	Penanganan Pegaduan	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 3,960 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 dengan kategori “Sangat Baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Sangat Baik**.

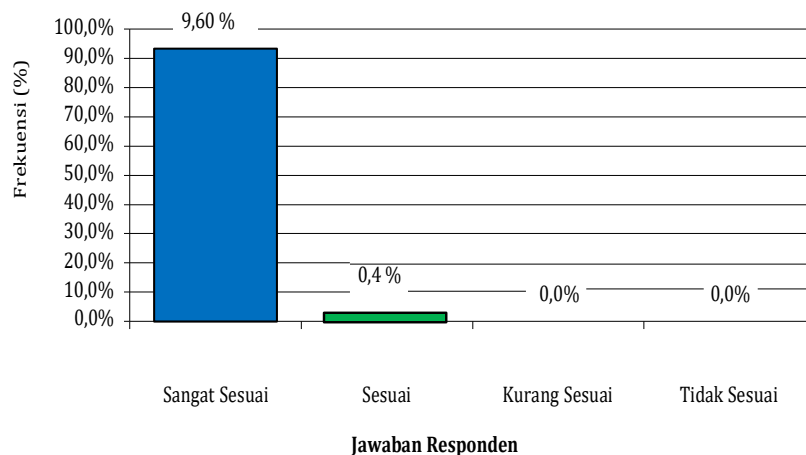
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidempuan  
Kelas IB  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	48	9,60 %
2.	Sesuai	3	2	0,4 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			50	100 %

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Padangsidempuan Kelas IB  
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 3,740 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 dengan kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **Sangat Baik**.

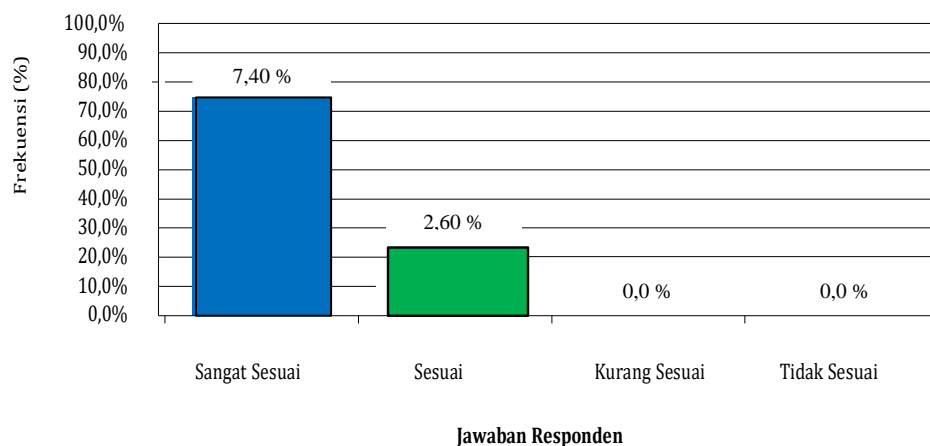
Adapun hasil jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan  
Negeri Padangsidempuan Kelas IB Ruang  
Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	37	7,40 %
2.	Mudah	3	13	2,60 %
3.	Kurang Mudah	2	0	0 %
4.	Tidak Mudah	1	0	0 %
Jumlah			50	100 %

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



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidempuan  
Kelas IB  
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 3,940 berada pada interval 3,5324 - 4,00 dengan kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

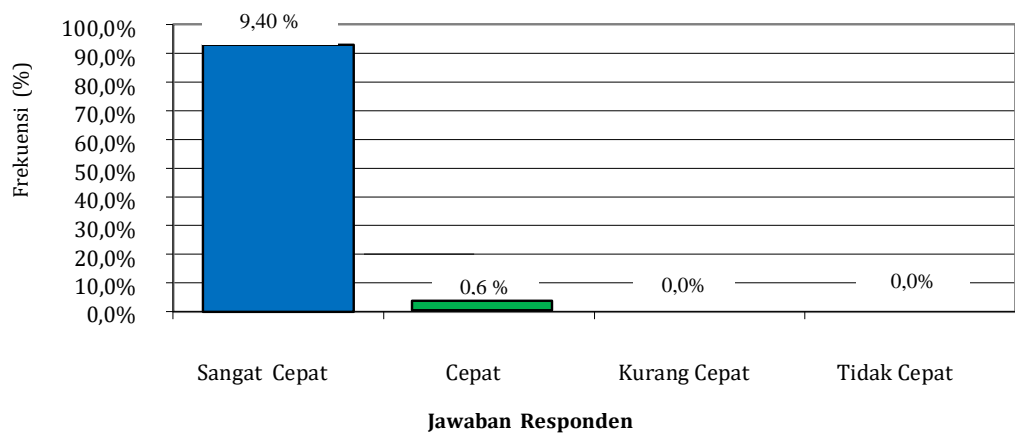
Adapun hasil jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan  
Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B Ruang  
Lingkup: Waktu Peyelelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	47	9,40 %
2.	Cepat	3	3	0,6 %
3.	Kurang Cepat	2	0	0 %
4.	Tidak Cepat	1	0	0 %
Jumlah			50	100 %

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



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidimpuan  
Kelas I-B

Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

#### D. Biaya/Tarif

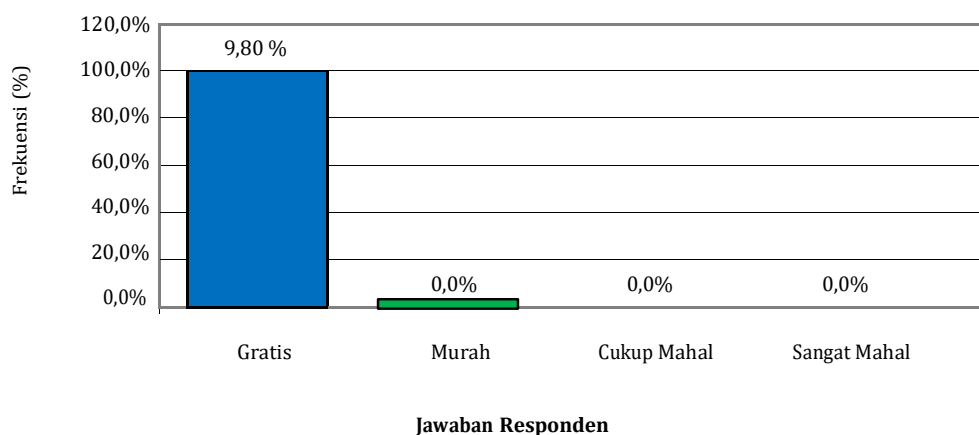
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,980 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 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 Padangsidempuan Kelas IB Ruang  
Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	49	9,80 %
2.	Murah	3	1	0,2 %
3.	Cukup Mahal	2	0	0 %
4.	Sangat Mahal	1	0	0 %
Jumlah			50	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 3,980 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 dengan kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori **Sangat Baik**.

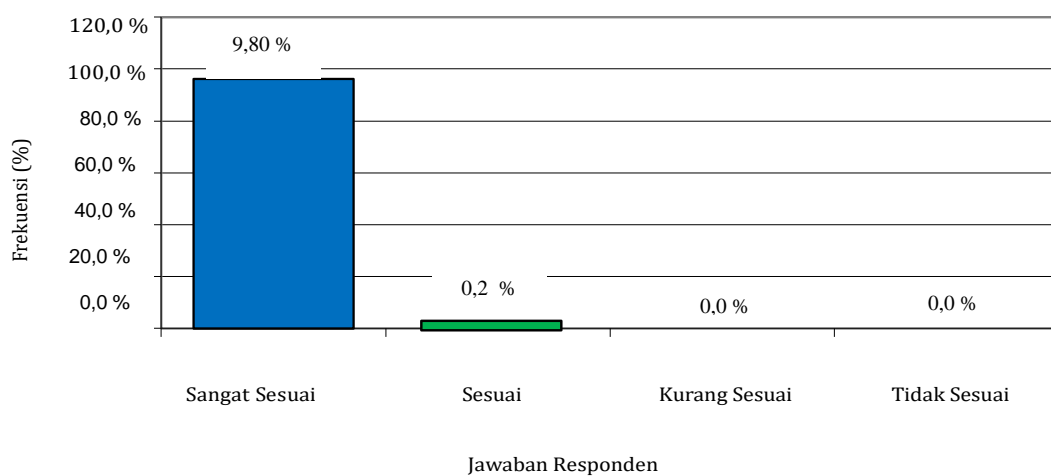
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan  
Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B Ruang Lingkup:  
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	49	9,80 %
2.	Sesuai	3	1	0,2 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			50	100 %

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



Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidimpuan  
Kelas I-B  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

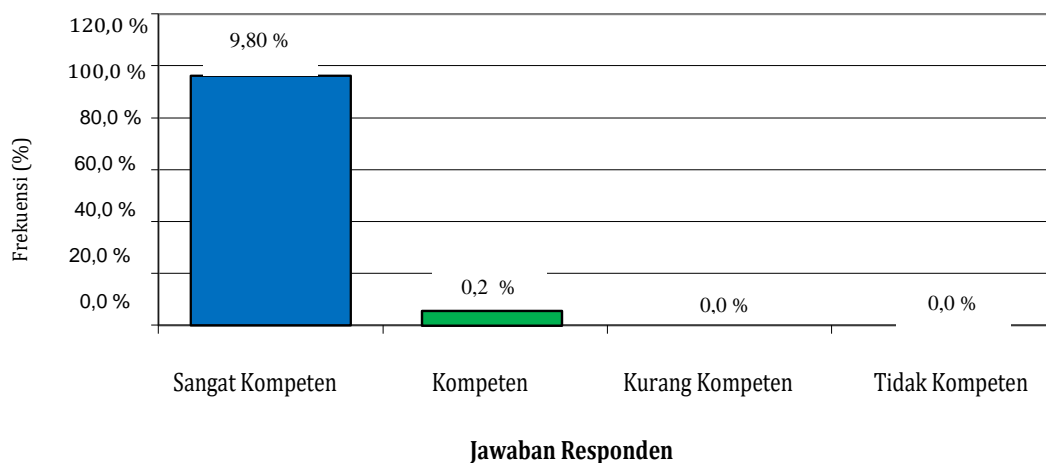
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,980 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian Kepuasan Masyarakat Pengguna 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	49	9,80 %
2.	Kompeten	3	1	0,2 %
3.	Kurang Kompeten	2	0	0 %
4.	Tidak Kompeten	1	0	0 %
Jumlah			50	100 %

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



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan  
Negeri Padangsidempuan Kelas IB Ruang  
Lingkup: Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

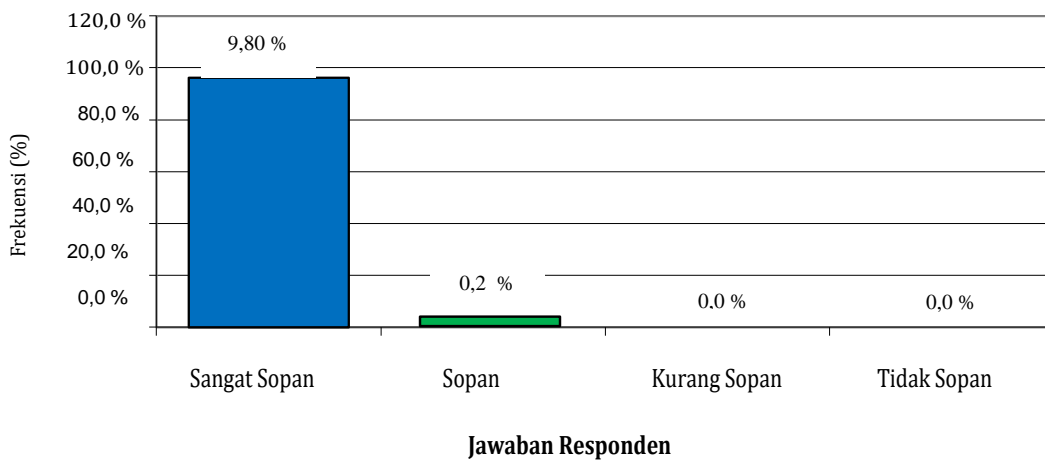
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,980 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada 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 Padangsidempuan Kelas IB Ruang  
Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sopan	4	49	9,80 %
2.	Sopan	3	1	0,2 %
3.	Kurang Sopan	2	0	0 %
4.	Tidak Sopan	1	0	0 %
Jumlah			50	100 %

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



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

## H. Sarana dan Prasarana

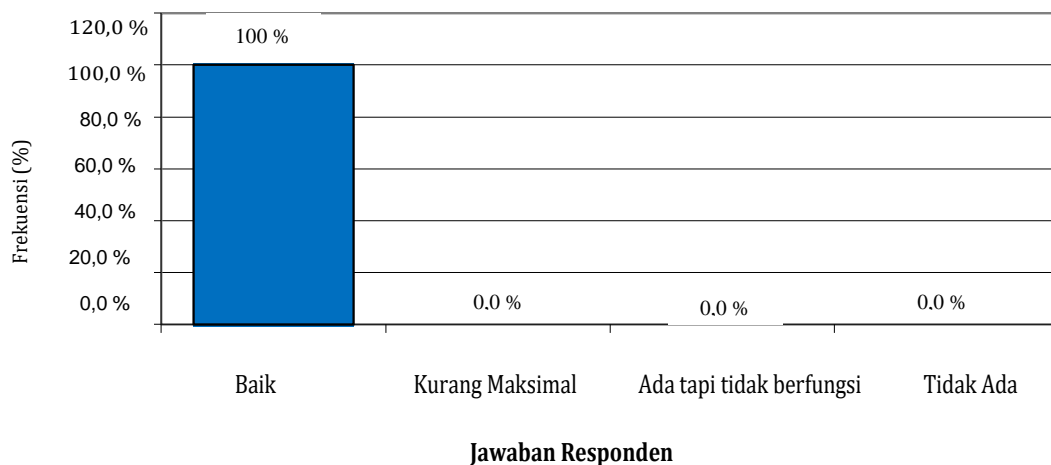
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidimpuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kerja di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidimpuan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup 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 10.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan  
Negeri Padangsidimpuan Kelas IB Ruang  
Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Baik	4	50	100 %
2.	Kurang Maksimal	3	0	0 %
3.	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0 %
4.	Tidak Ada	1	0	0 %
Jumlah			50	100 %

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



Gambar 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan  
Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B Ruang  
Lingkup: Sarana dan Prasarana

## 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 4,00 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 dengan kategori "**Sangat Baik**". Dengan Demikian Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**.

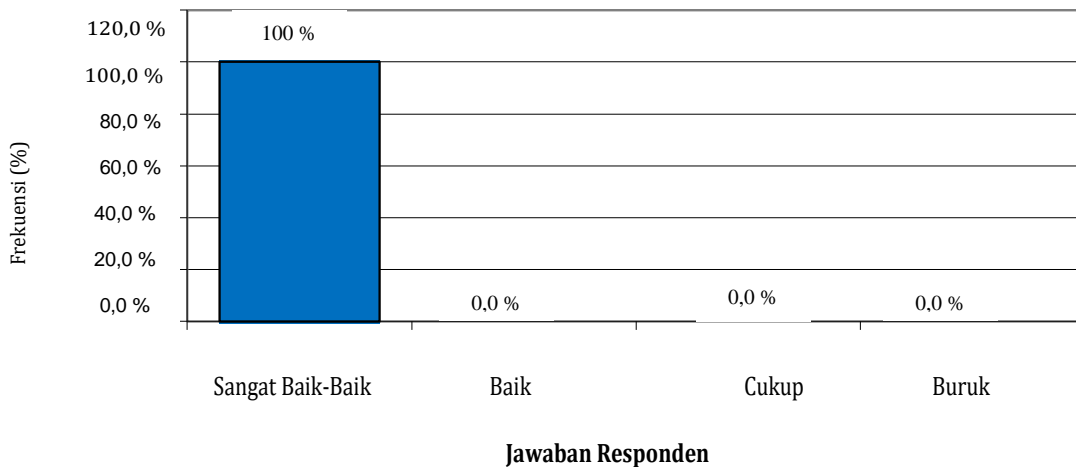
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukandisajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11.

Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	50	100 %
2.	Baik	3	0	0 %
3.	Cukup	2	0	0 %
4.	Buruk	1	0	0 %
Jumlah			50	100 %

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



Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Padangsidempuan Kelas IB Ruang Lingkup : Penanganan  
Pengaduan, Saran dan Masukan

### **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 Kelas IB, 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 IB sebesar 100,00 (4,00) dan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Berdasarkan peringkat masing-masing ruang lingkup diperoleh Kepuasan Responden Sangat Baik di pengguna layanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB.

#### B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB, hendaknya meningkatkan pelayanannya meliputi ruang lingkup persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi

pelaksana, perilaku pelaksana, serta sarana prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

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:
  - Transparansi biaya sudah terlaksana
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 Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB.

#### **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 Padangsidempuan Kelas IB

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

Nomor Responden	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	U <sub>1</sub>	U <sub>2</sub>	U <sub>3</sub>	U <sub>4</sub>	U <sub>5</sub>	U <sub>6</sub>	U <sub>7</sub>	U <sub>8</sub>	U <sub>9</sub>	
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	3	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	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	3	4	4	4	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

21	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	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	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	3	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	3	4	3	4	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4

48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	198	187	197	199	199	199	199	200	200	
NRR Per RL	3,960	3,740	3,940	3,980	3,980	3,980	3,980	4,000	4,000	35,560
NRR Tertimbang	0,440	0,416	0,438	0,442	0,442	0,442	0,442	0,444	0,444	3,951
<b>SKM Unit Pelayanan</b>										<b>98,78</b>

**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 per ruang lingkup x (1/9)

\* = Jumlah NNR Tertimbang

\*\* = Jumlah NRR Tertimbang x 25

**SKM UNIT PELAYANAN: 98,78**  
**Kategori: SANGAT BAIK**

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

**TABEL**  
**RINGKASAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

<b>Indeks Kepuasan Masyarakat:</b>	
<b>98,78</b>	<b>Kategori: SANGAT BAIK</b>

Tabel Skor pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,960	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,740	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,940	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,980	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,980	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,980	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,980	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik
9	Penanganan Pegaduan	4,000	Sangat Baik

# CAPTURE PENGISIAN SKM MELALUI APLIKASI SISUPER

SISUPER Operator

Registrasi

- 🏠 Beranda
- 📊 Statistik
- 📄 Formula Krejcie Morgan
- 📁 SPAK
- SKM
- Register Responden
- Kesan & Pesan Responden
- Perhitungan Indeks
- Register Tindak Lanjut
- 📅 Survey Harian
- 📍 Survey Zona Integritas

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 (1/3)

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja Periode Triwulan \* Pilih Periode 2024 Tampilkan Data

---

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

[Preview Publikasi](#)

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNAN

NILAI INDEKS

## 3,95 / 98,78 %

Periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024

**JUMLAH** : 50 RESPONDEN

**JENIS KELAMIN** : LAKI-LAKI : 26 ORANG

PEREMPUAN : 24 ORANG

**PENDIDIKAN** : Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG

Diploma 2 : 1 ORG

SD : 1 ORG

Diploma 3 : 3 ORG

SMP : 2 ORG

S1 : 35 ORG

SMU : 5 ORG

S2 : 2 ORG

Diploma 1 : 1 ORG

S3 : 0 ORG

**PEKERJAAN** : PNS : 37 ORG

SWASTA : 0 ORG

TNI : 0 ORG

WIRUSAHA : 0 ORG

POLRI : 0 ORG

TENAGA KONTRAK : 2 ORG

LAINNYA : 11 ORG

Pengadilan Negeri Padang Sidempun

SISUPER Operator

Registrasi

- 🏠 Beranda
- 📊 Statistik
- 📄 Formula Krejcie Morgan
- 📁 SPAK
- SKM
- Register Responden
- Kesan & Pesan Responden
- Perhitungan Indeks
- Register Tindak Lanjut
- 📅 Survey Harian
- 📍 Survey Zona Integritas

**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 (1/3)

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja Periode Triwulan \* Pilih Periode 2024 Tampilkan Data

---

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

[Preview Publikasi](#)

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Unsur

Show 10 entries Copy CSV Excel PDF Print Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	MASHAMA R-098722-KM-940B0C9452 No. HP : 085275451447	SUMATERA UTARA	58 Tahun Perempuan	S1 PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Maret 2024
2	RÖHIMA DAULAY R-098722-KM-3BA44F3C53 No. HP : 081397969940	SUMATERA UTARA	59 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Maret 2024
3	ROSIDAH R-098722-KM-B7349F9C05 No. HP : 081263997261	SUMATERA UTARA	59 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Maret 2024
4	AZIZAH ROBYANII R-098722-KM-D53802F708 No. HP : 081397969940	SUMATERA UTARA	34 Tahun Perempuan	SMU TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Maret 2024

**Perhitungan** Beranda Perhitungan De

**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 (1/9)

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja Periode Triwulan \* Pilih Periode 2024 Tampilkan Data

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

Preview Publikasi

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden **Data Umur Responden** Data Layanan Nilai Per Unsur

Deskripsi	Jumlah ( Orang )	% ( Persen )
18 - 28 Th	3	6,00
29 - 39 Th	5	10,00
40 - 49 Th	2	4,00
50 - 59 Th	40	80,00
60 - 69 Th	0	0,00
Total	50	

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 (1/9)

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja Periode Triwulan \* Pilih Periode 2024 Tampilkan Data

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

Preview Publikasi

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden Data Layanan **Nilai Per Unsur**

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	198	187	197	199	199	199	199	200	200	
NRR Per RL	3,960	3,740	3,940	3,980	3,980	3,980	3,980	4,000	4,000	35,560
NRR Tertimbang	0,440	0,416	0,438	0,442	0,442	0,442	0,442	0,444	0,444	3,951
IKM Unit Pelayanan										98,78

**EVALUASI NILAI UNSUR**

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	187
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	197
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	198