

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



Jalan Serma Lian Kosong No. 6, Padangsidempuan

Telepon/ Faksimili : (0634) 24150

Website : www.pn-padangsidempuan.go.id

Email : info@pn-padangsidempuan.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 Padangsidimpuan 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 Padangsidimpuan 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 Padangsidimpuan Kelas IB.
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas IB.
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas IB.

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

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 II bulan (April 2024 s/d Juni 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 Padangsidempuan 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 **3,84 / 96,00 %** 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	3,706	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,588	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,794	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,853	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,824	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,941	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,941	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,912	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 3,706 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**.

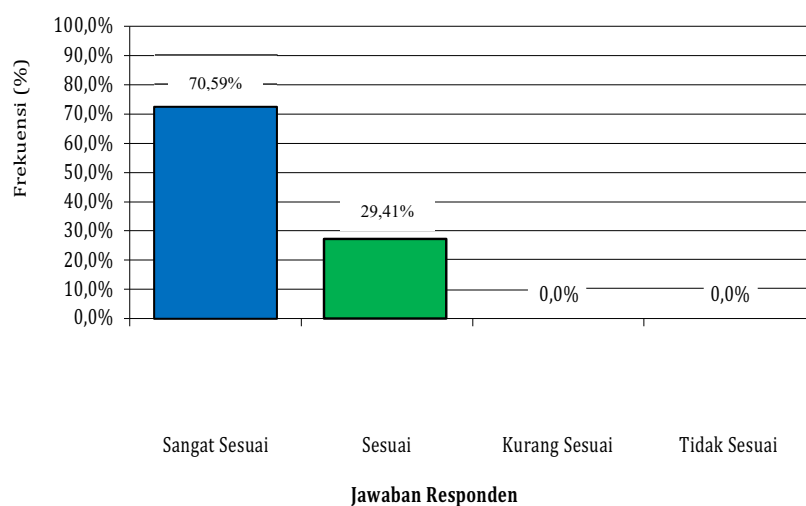
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	24	70,59 %
2.	Sesuai	3	10	29,41 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			34	100,00 %

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 3,588 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**.

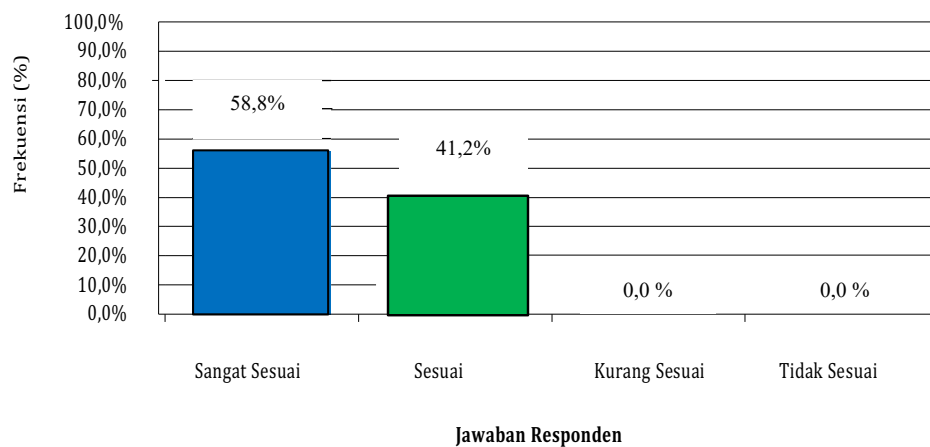
Adapun hasil jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

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	20	58,8 %
2.	Mudah	3	14	41,2 %
3.	Kurang Mudah	2	0	0 %
4.	Tidak Mudah	1	0	0 %
Jumlah			34	100,0 %

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 3,794 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.

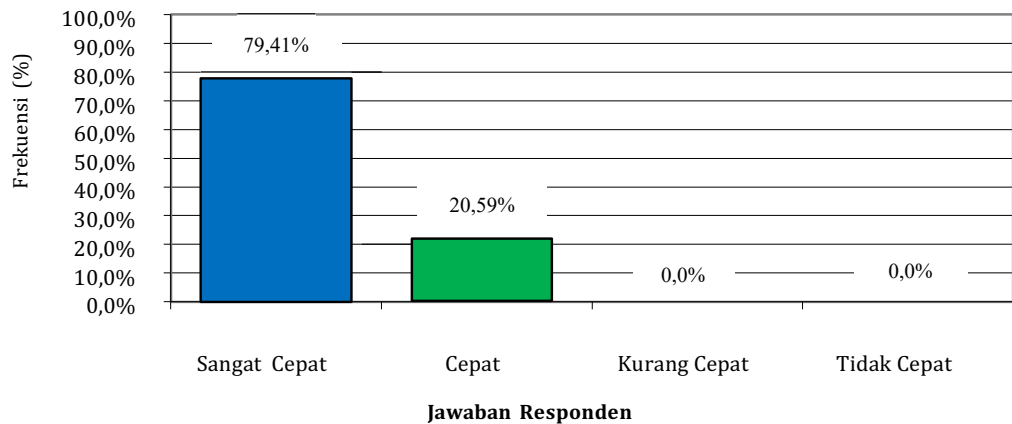
Adapun hasil jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	27	79,41 %
2.	Cepat	3	7	20,59 %
3.	Kurang Cepat	2	0	0 %
4.	Tidak Cepat	1	0	0 %
Jumlah			34	100,00 %

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

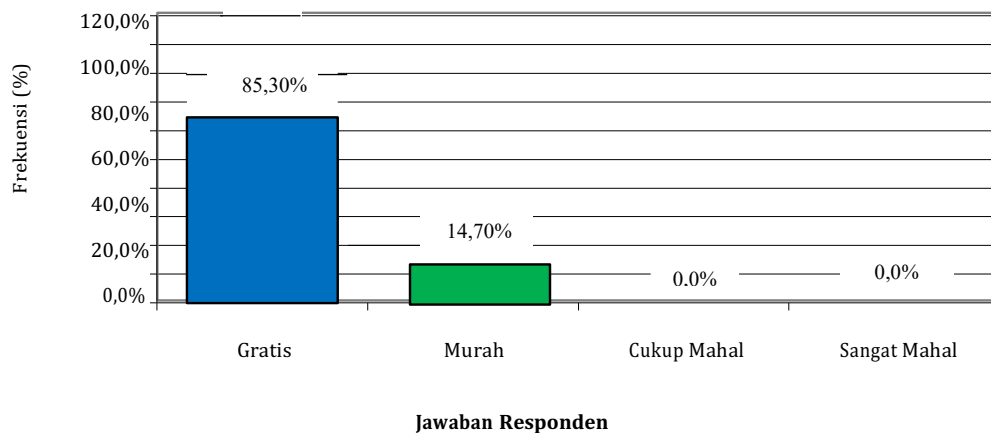
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,853 berada pada interval skor 3,5324 - 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 Padangsidimpuan Kelas IB Ruang
Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	29	85,30 %
2.	Murah	3	5	14,70 %
3.	Cukup Mahal	2	0	0 %
4.	Sangat Mahal	1	0	0 %
Jumlah			34	100,00 %

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidimpuan 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 3,824 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**.

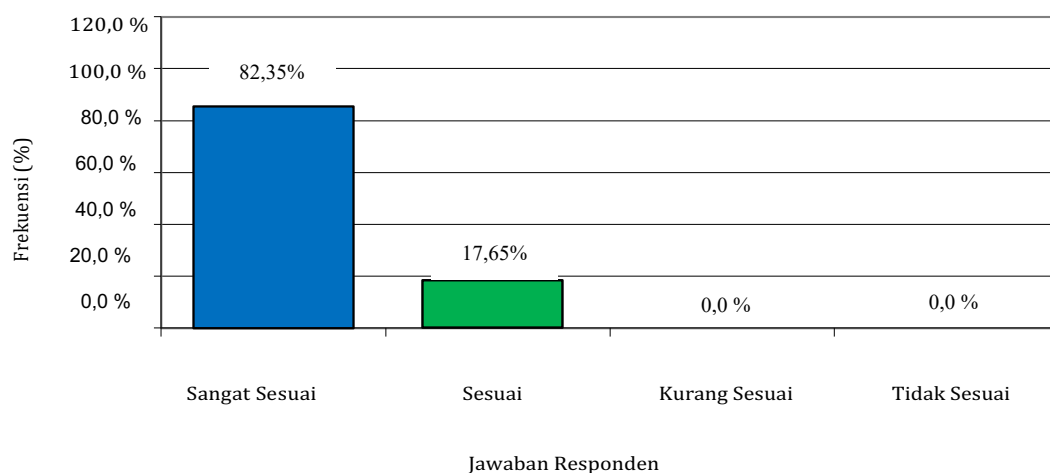
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	28	82,35 %
2.	Sesuai	3	6	17,65 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			34	100,00 %

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 3,941 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**.

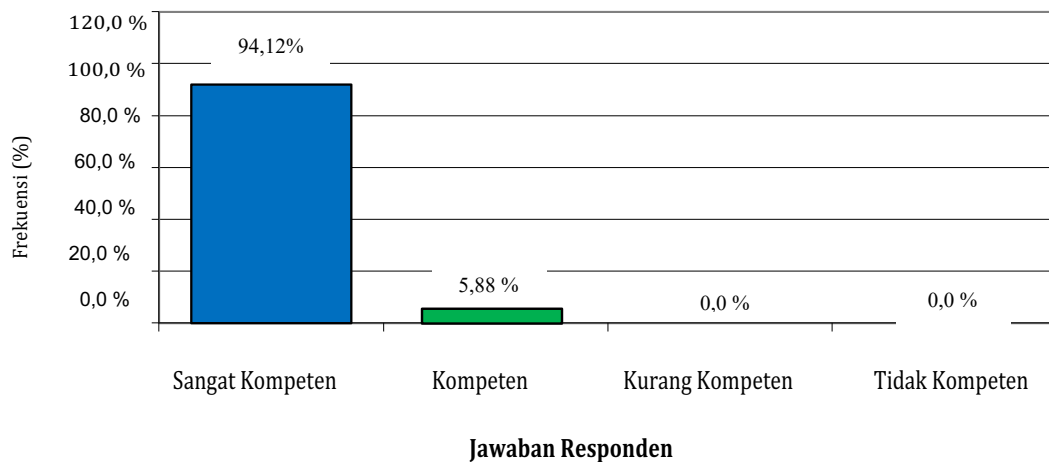
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	32	94,12 %
2.	Kompeten	3	2	5,88%
3.	Kurang Kompeten	2	0	0 %
4.	Tidak Kompeten	1	0	0 %
Jumlah			34	100,00 %

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



Gambar 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan
Negeri Padangsidimpuan 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 3,941 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**.

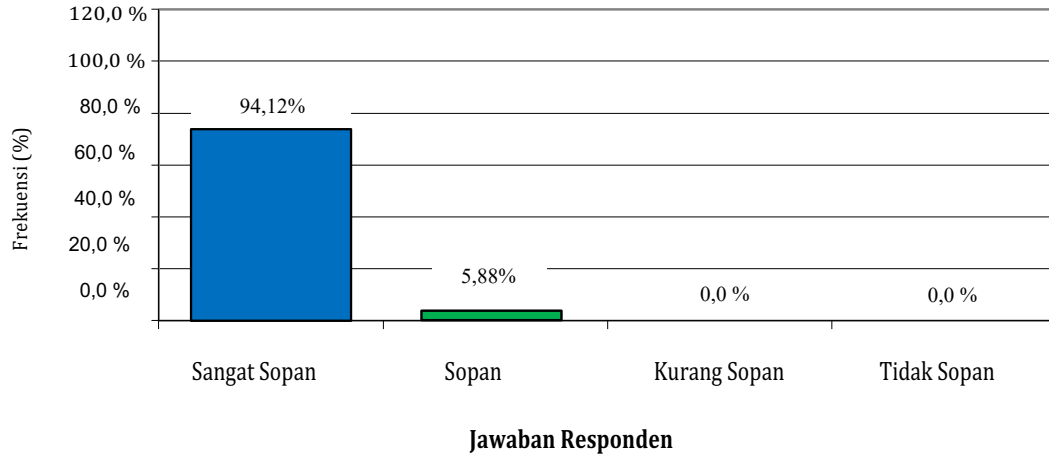
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sopan	4	32	94,12 %
2.	Sopan	3	2	5,88 %
3.	Kurang Sopan	2	0	0 %
4.	Tidak Sopan	1	0	0 %
Jumlah			34	100,00 %

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 Padangsidempuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kerja di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidempuan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,912 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**.

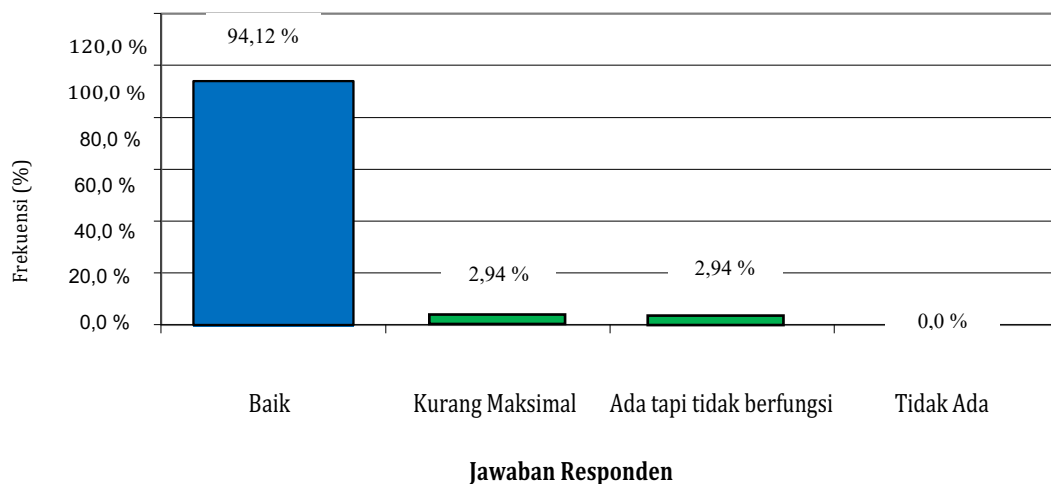
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10.

Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Baik	4	32	94,12 %
2.	Kurang Maksimal	3	1	2,94 %
3.	Ada tapi tidak berfungsi	2	1	2,94 %
4.	Tidak Ada	1	0	0 %
Jumlah			34	100,0 %

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: 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**.

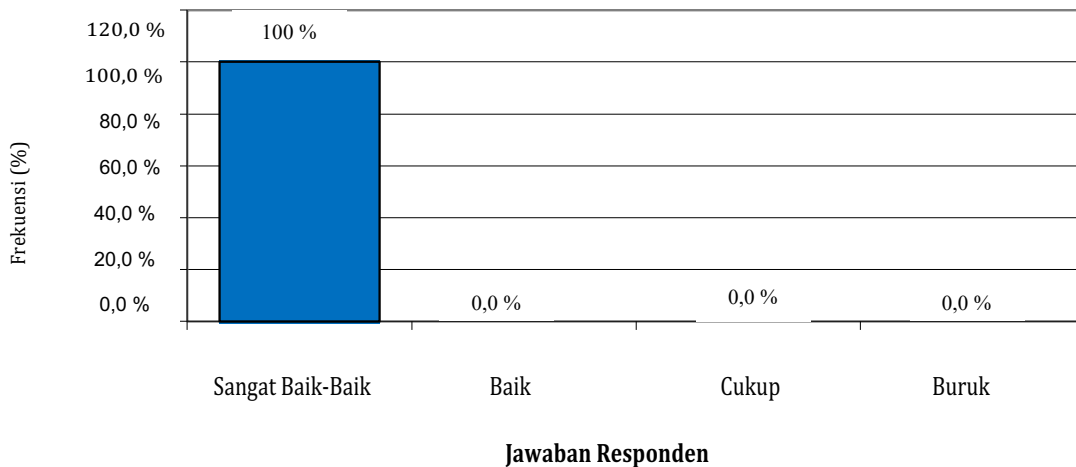
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukandisajikan pada tabel berikut ini.

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	34	100 %
2.	Baik	3	0	0 %
3.	Cukup	2	0	0 %
4.	Buruk	1	0	0 %
Jumlah			34	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. Pertahankan, namun kurang maksimal dikarenakan PN padangsidempuan, harus menampung perkara dari dua kabupaten dan satu kota. Saya berharap kedepan untuk mengurangi beban kerja hakim, mohon di mandirikan pengadilan sesuai dengan daerah masing-masing.
2. Pelayanan sangat baik
3. Petugas pelayanan melayani dengan baik
4. Terimakasih atas pelayanannya

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 96,00% (3,84) 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 ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉	
1	3	4	3	3	3	3	3	2	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	3	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	

21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	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	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	3	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	
Jumlah	126	122	129	131	130	134	134	133	136	
NRR Per RL	3,706	3,588	3,794	3,853	3,824	3,941	3,941	3,912	4,000	34,559
NRR Tertimbang	0,412	0,399	0,422	0,428	0,425	0,438	0,438	0,435	0,444	3,840
SKM Unit Pelayanan										96,00

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 NRR Tertimbang

** = Jumlah NRR Tertimbang x 25

SKM UNIT PELAYANAN: 96,00
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

Tabel Skor pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,708	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,588	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,794	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,853	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,824	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,941	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,941	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,912	Sangat Baik
9	Penanganan Pegaduan	4,000	Sangat Baik

CAPTURE PENGISIAN SKM MELALUI APLIKASI SISUPER

- Pengadilan Negeri Padang
- SISUPER Operator
- Profil
- Keluar
- Isi
- Statistik
- Formula Kriteria Morgan
- SPAK
- SKM
 - Reguler Responden
 - Kesan & Pesan Responden
 - Perhitungan Indeks
 - Reguler Tidak Lanjut
 - Survey Harian
 - Survey Zona Integritas

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa 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 Pilih Periode 2024

[Tampilkan Data](#)

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUN

NILAI INDEKS

3,84 / 96,00 %

Periode 1 April 2024 sampai 30 Juni 2024

Jumlah 34 RESPONDEN

Jenis Kelamin LAKI-LAKI : 17 ORANG

PEREMPUAN : 17 ORANG

PENDIDIKAN Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG

SD : 0 ORG Diploma 2 : 1 ORG

SMP : 0 ORG S1 : 22 ORG

SMU : 7 ORG S2 : 3 ORG

Diploma 1 : 0 ORG S3 : 0 ORG

PEKERJAAN PNS : 26 ORG

SWASTA : 0 ORG

TNI : 0 ORG WIRHAUSAHA : 0 ORG

POLRI : 0 ORG TENAGA KONTRAK : 0 ORG

LAINNYA : 8 ORG

- Reguler Responden
- Kesan & Pesan Responden
- Perhitungan Indeks
- Reguler Tidak Lanjut
- Survey Harian
- Survey Zona Integritas

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

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

Show 10 entries Copy CSV Excel PDF Print

No	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Andy Stefanus Harahap R-098722-9KM-61D64482E6 No. HP : 81261767169	SUMATERA UTARA	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	4	3	3	3	3	3	2	4	12 Juni 2024
2	ASNOL HANAFI RITONGA R-098722-9KM-A8BC684FB0 No. HP : 85361693335	SUMATERA UTARA	32 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juni 2024
3	MARA SUTAN DASOPANG R-098722-9KM-768AED2A2A No. HP : 81263166657	SUMATERA UTARA	57 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Mei 2024
4	LINCAS SIMANUNTAK R-098722-9KM-FE28CF8014 No. HP : 81396532907	SUMATERA UTARA	59 Tahun Laki-laki	SMU PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Mei 2024
5	ABDUL HADI R-098722-9KM-FBE6B362F9 No. HP : 81264000640	SUMATERA UTARA	56 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	3	4	4	4	4	3	4	4	30 Mei 2024
6	ILYAS R-098722-9KM-A05D3AD1F No. HP : 85276395326	SUMATERA UTARA	59 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Mei 2024
7	MASNARI R-098722-9KM-579610FEF4 No. HP : 085361271854	SUMATERA UTARA	57 Tahun Perempuan	Diploma 3 LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	3	4	30 Mei 2024
8	RAMADAN RITONGA R-098722-9KM-5B6561D3BA No. HP : 08132288614	SUMATERA UTARA	58 Tahun Laki-laki	SMU PNS	3	4	4	4	3	4	4	4	4	21 Mei 2024
9	Dr. MAMUJR, M.M R-098722-9KM-29B5C8A2F No. HP : 085274987105	SUMATERA UTARA	59 Tahun Laki-laki	S2 PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	16 Mei 2024
10	MURNI R-098722-9KM-45F913DFB5 No. HP : 081376661372	SUMATERA UTARA	59 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	6 Mei 2024

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Padangsidempun Kelas IB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa pointitik 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 :

Mutu Pelayanan	Skor	Bobot	Nilai
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 Unsor

Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1 SUMATERA UTARA	34

Copyright © 2024 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 33.1531. Penggunaan Memori : 1.58MB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa pointitik 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 :

Mutu Pelayanan	Skor	Bobot	Nilai
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 Unsor

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	2	5,88
29 - 39 Th	3	8,82
40 - 49 Th	2	5,88
50 - 59 Th	27	79,41
60 - 69 Th	0	0,00
Total	34	

Copyright © 2024 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 33.1531. Penggunaan Memori : 1.58MB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa pointitik 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 :

Mutu Pelayanan	Skor	Bobot	Nilai
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 Unsor

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana	1
2 Layanan Perdata	2
3 Layanan Hukum / Informasi	31

Copyright © 2024 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 33.1531. Penggunaan Memori : 1.58MB