

**LAPORAN**  
**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( S K M )**  
**PENGADILAN NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**TRIWULAN I TAHUN 2023**



**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 survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B.

Ditetapkan target untuk SKM Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B dengan nilai Sangat Baik dengan indeks kepuasan sebesar 90,00 dengan pertimbangan angka tersebut dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B dalam survey tersebut, karena

Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B diharapkan dapat memberi pelayanan hukum yang baik maka nilai tersebut harus dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B.

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

Pengukuran/ Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B ini dilaksanakan pada Triwulan I (bulan Januari s/d Maret) Tahun 2023.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

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

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

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B, antara lain: Pencari keadilan, Jaksa, Polisi, 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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kerja di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidempuan.

**D. Teknik Analisis Data**

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

9 (sembilan) ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

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

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

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Aplikasi siSuper terisi dengan lengkap sejumlah 48 Berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B sebesar **95,49** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00).

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

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

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,83	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,77	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,54	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,96	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,79	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,90	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,77	Sangat Baik
9	Penanganan Pegaduan	3,95	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 3,82 berada pada interval skor

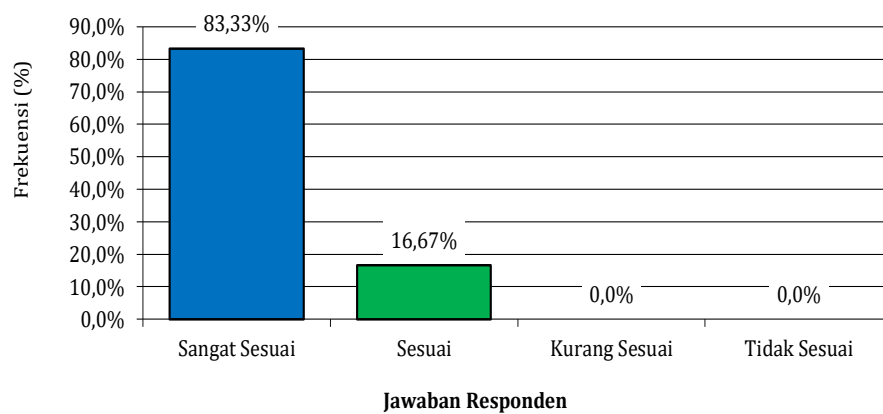
3,26 – 4 dengan kategori “Sangat Baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	40	83,33
2.	Sesuai	3	8	16,67
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			48	100

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



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

## B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

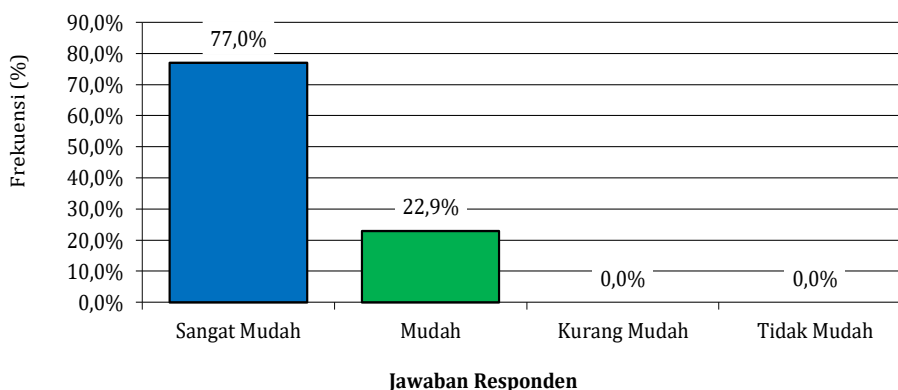
Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,77 berada pada interval skor 3,26 – 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	37	77,08
2.	Mudah	3	11	22,92
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			48	100

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



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidimpuan  
Kelas I-B  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

### C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,54 berada pada interval 3,26 – 4 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.

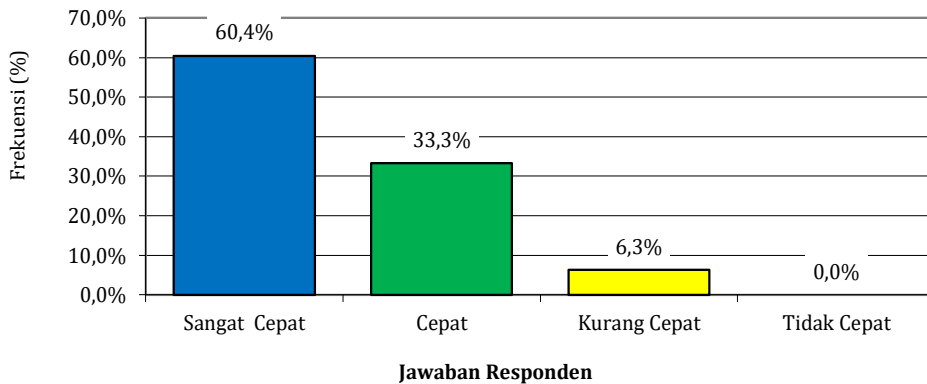
Tabel 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B  
Ruang Lingkup: Waktu Peyeleasaan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	29	60,42
2.	Cepat	3	16	33,33
3.	Kurang Cepat	2	3	6,25



4.	Tidak Cepat	1	0	0
	Jumlah		48	100

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



Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

#### D. Biaya/Tarif

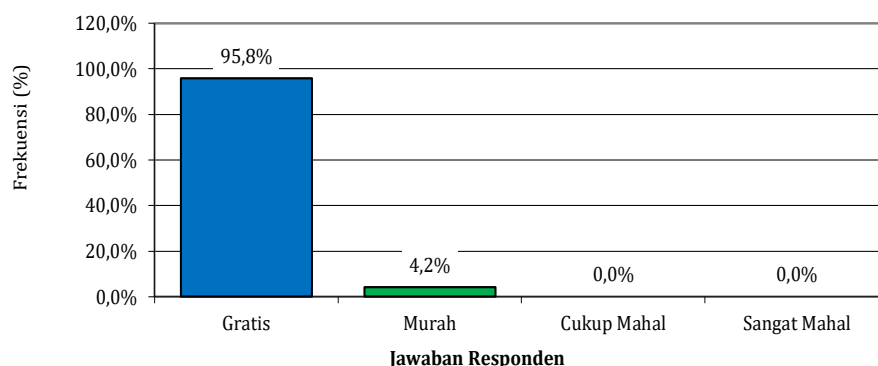
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,26 – 4 dengan kategori “Sangat Baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	46	95,83
2.	Murah	3	2	4,17
3.	Cukup Mahal	2	0	0
4.	Sangat Mahal	1	0	0
	Jumlah		48	100

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

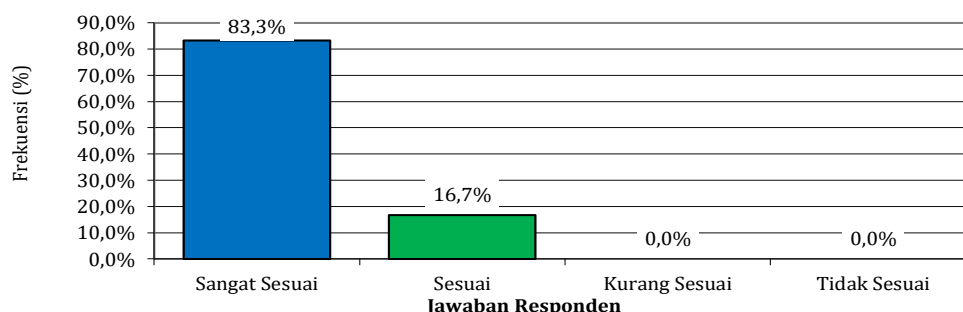
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,83 berada pada interval skor 3,26 – 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	40	83,33
2.	Sesuai	3	8	16,67
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			48	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**

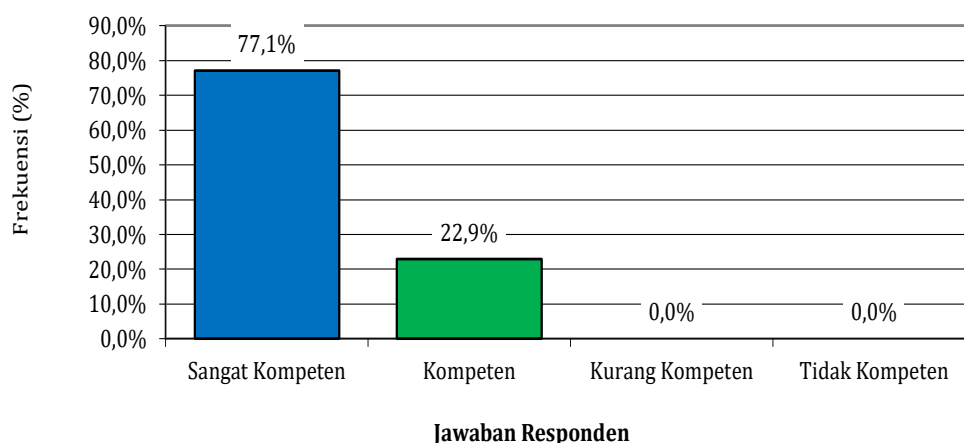
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,77 berada pada interval skor 3,26 – 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	37	77,10
2.	Kompeten	3	11	22,90
3.	Kurang Kompeten	2	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			48	100

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



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

## G. Perilaku Pelaksana

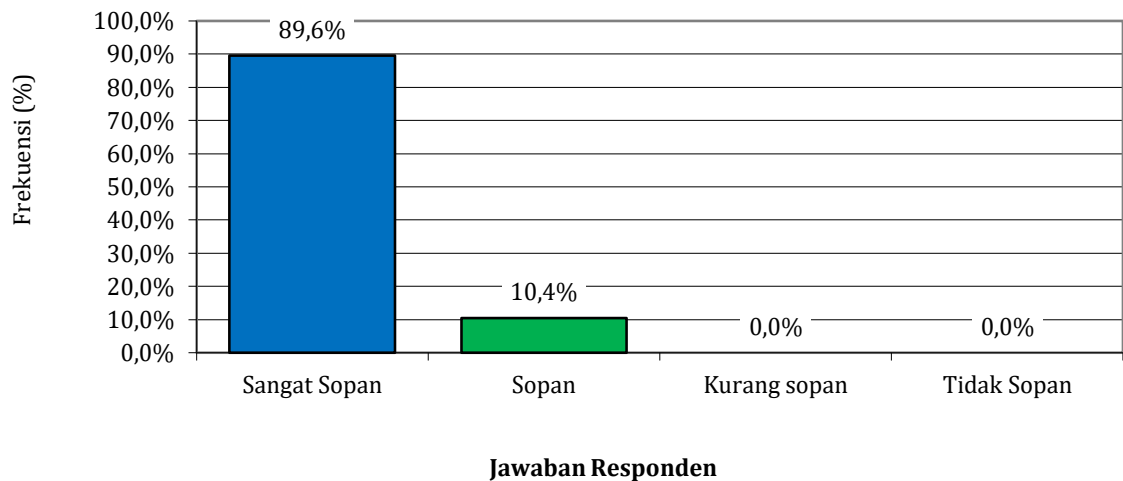
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,90 berada pada interval skor 3,26 – 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sopan	4	43	89,58
2.	Sopan	3	5	10,42
3.	Kurang Sopan	2	0	0
4.	Tidak Sopan	1	0	0
Jumlah			48	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 Padangsidempuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kerja di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidempuan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,93 berada pada interval skor 3,26 – 4 kategori

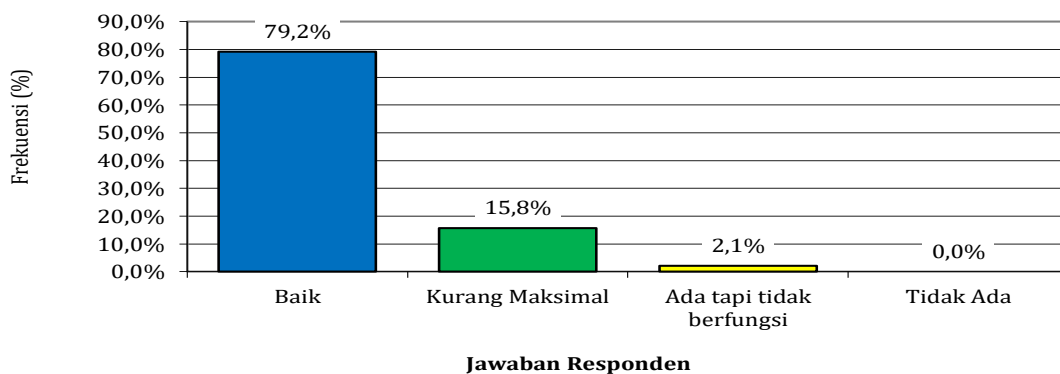
“Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 10.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas I-B  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Baik	4	38	79,17
2.	Kurang Maksimal	3	9	15,75
3.	Ada tapi tidak berfungsi	2	1	2,08
4.	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			48	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

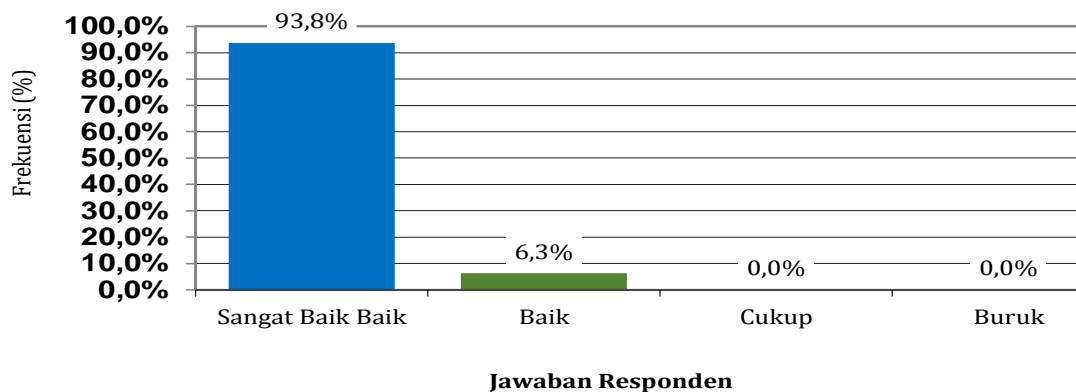
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,77 berada pada interval skor 3,26 – 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukandisajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Padangsidimpun Kelas I-B  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	45	93,75
2.	Baik	3	3	6,25
3.	Cukup	2	0	0
4.	Buruk	1	0	0
Jumlah			48	100

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



Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Padangsidimpun Kelas I-B  
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 Padangsidimpun, yang diusulkan responden, antara lain :

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

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B sebesar 95,5 (3,82) dan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Dengan unsur terendah berada pada ruang lingkup :

1. Waktu penyelesaian
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Sarana dan Prasarana

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Biaya/Tarif pelayanan" dan yang paling rendah berada pada ruang lingkup "Waktu penyelesaian"

## **B. Rekomendasi**

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

## **RUJUKAN:**

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

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

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

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

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

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



## LAMPIRAN

### PENGELOLAAN INDEKS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Unit Pelayanan : Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I B

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	3	4	4	4	4	4	3	
2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
3	4	3	3	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	3	3	3	3	3	3	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
29	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
38	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
47	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
48	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
Jumlah	184	181	170	190	184	181	187	180	190	
NRR per RL	3,83	3,77	3,54	3,96	3,83	3,77	3,90	3,75	3,96	34,3

<b>NRR Tertimbang</b>	0,43	0,42	0,39	0,44	0,43	0,42	0,43	0,42	0,44	3,82
<b>SKM Unit Pelayanan</b>										<b>95,49</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 NRR Tertimbang

\*\* = Jumlah NRR Tertimbang x 25

<b>SKM UNIT PELAYANAN : 95,49</b> <b>Kategori: SANGAT BAIK</b>
---

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 81,26 – 100,00

B (Baik) : 62,51 – 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 – 62,50

D (Tidak Baik) : 25,00 – 43,75


**Tabel**  
**RINGKASAN SURVEY INDEKS KEPUASAN**  
**MASYARAKAT**

<b>Indeks Kepuasan Masyarakat:</b>	
<b>95,49</b>	<b>Kategori: SANGAT BAIK</b>

Tabel Skor pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,83	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,77	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,54	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,96	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,79	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,90	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,77	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,95	Sangat Baik

Keterangan:

 = tiga unsur terendah

# CAPTURE PENGISIAN SKM MELALUI APLIKASI SISUPER

**Perhitungan Indeks Survey**

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point 100 unsur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Buku Petarakan:

- 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%

Kategori	Nilai	Bobot	Skor
A Sangat Baik	88,31 - 100,00	5	3.5324 - 4,00
B Baik	76,61 - 88,30	4	3,0544 - 3,532
C Kurang Baik	65,00 - 76,60	3	2,60 - 3,064
D Tidak Baik	25,00 - 64,99	1	1,00 - 2,5996

Periode: 2023

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDER**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUN  
NILAI INDEKS  
3,82 / 95,49 %  
Periode 1 Januari 2023 sampai 31 Maret 2023**

JUMLAH: 48 RESPONDER

JENIS KELAMIN: LAKS LAKI: 24 ORANG

PEREMPULAN: 24 ORANG

PENDIDIKAN: Tidak / Belum Sekolah: 0 ORG, Diploma 2: 0 ORG, SD: 1 ORG, Diploma 3: 3 ORG, SMP: 1 ORG, SD: 29 ORG, SMA/ I: 14 ORG, S2: 0 ORG, Diploma 1: 0 ORG, S3: 0 ORG

PEKERJAAN: PNS: 36 ORG, SWASTA: 4 ORG, TIR: 0 ORG, WIRASWASIA: 0 ORG, POLRI: 2 ORG, TENAGA KONTRAK: 0 ORG, LAINNYA: 6 ORG

**Perhitungan Indeks Survey**

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point 100 unsur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Buku Petarakan:

- 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%

Kategori	Nilai	Bobot	Skor
A Sangat Baik	88,31 - 100,00	5	3.5324 - 4,00
B Baik	76,61 - 88,30	4	3,0544 - 3,532
C Kurang Baik	65,00 - 76,60	3	2,60 - 3,064
D Tidak Baik	25,00 - 64,99	1	1,00 - 2,5996

Periode: 2023

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDER**

**Data Umum Responden**

No	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Ribul R-098722-908-3603489FAE No. HP: 85275090630	SUMATERA UTARA	60 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	3	31 Maret 2023
2	Chasidomus R-098722-908-080EFD3DA No. HP: 82211792369	SUMATERA UTARA	38 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	3	4	3	4	4	4	4	4	3	31 Maret 2023
3	Hopda R-098722-908-248938FA67 No. HP: 85269028288	SUMATERA UTARA	39 Tahun Perempuan	SMU PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	30 Maret 2023
4	Paradoy R-098722-908-330815C1F0 No. HP: 8137574212	SUMATERA UTARA	57 Tahun Laki-laki	SMU PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Maret 2023
5	Marsudin R-098722-908-4302089CAD No. HP: 8537374123	SUMATERA UTARA	58 Tahun Laki-laki	Diploma 3 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Maret 2023
6	Marsudin R-098722-908-49F235679F No. HP: 8525278096	SUMATERA UTARA	59 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Maret 2023
7	WASBETH R-098722-908-7138C9013 No. HP: 08165322714	SUMATERA UTARA	59 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Maret 2023
8	SULSIHAN R-098722-908-80C415A8F No. HP: 08136043292	SUMATERA UTARA	59 Tahun Laki-laki	SMU PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Maret 2023

**Perhitungan Indeks Survey**

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point 100 unsur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Buku Petarakan:

- 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%

Kategori	Nilai	Bobot	Skor
A Sangat Baik	88,31 - 100,00	5	3.5324 - 4,00
B Baik	76,61 - 88,30	4	3,0544 - 3,532
C Kurang Baik	65,00 - 76,60	3	2,60 - 3,064
D Tidak Baik	25,00 - 64,99	1	1,00 - 2,5996

Periode: 2023

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDER**

**Data Umum Responden**

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	184	181	170	190	185	182	187	181	190	
NRR Per RL	3,833	3,771	3,542	3,958	3,854	3,792	3,896	3,771	3,958	34,375
NRR Tertimbang	0,426	0,419	0,394	0,440	0,428	0,421	0,433	0,419	0,440	3,819
IKM Unit Pelayanan										95,49

**EVALUASI NILAI UNSUR**

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No. Unsur	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	170
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	181
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	181

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Padangsidempun Kelas I-B