

**LAPORAN**  
**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( S K M )**  
**PENGADILAN NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**TRIWULAN III 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 Padangsidimpuan Kelas I-B melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas 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 SKM 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 harus 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 III (bulan Juli s/d September) Tahun 2023.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan Survey indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB, antara lain:

1. Tim survei 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 survei 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 32 Berdasarkan Survei 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 **95,05** 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	3,563	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,625	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,719	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,875	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,656	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,938	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,969	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,875	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 3,563 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.

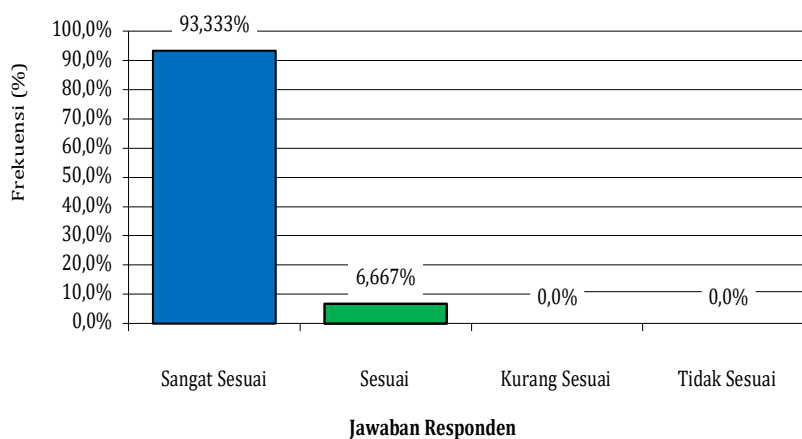
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	28	93,333 %
2.	Sesuai	3	2	6,667 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			30	100 %

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



Gambar 1.

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

## B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

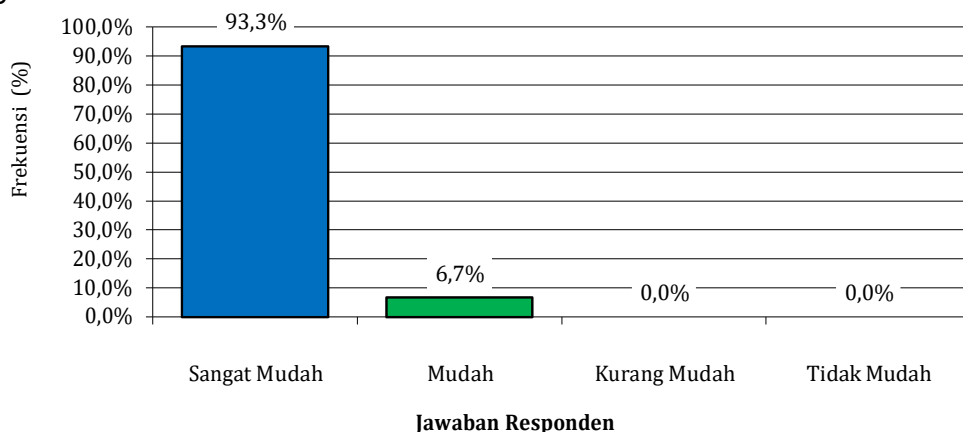
Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,625 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 Padangsidimpun Kelas IB Ruang  
Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	28	93,333 %
2.	Mudah	3	2	6,667 %
3.	Kurang Mudah	2	0	0 %
4.	Tidak Mudah	1	0	0 %
Jumlah			30	100 %

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



Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidimpun  
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 3,719 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.

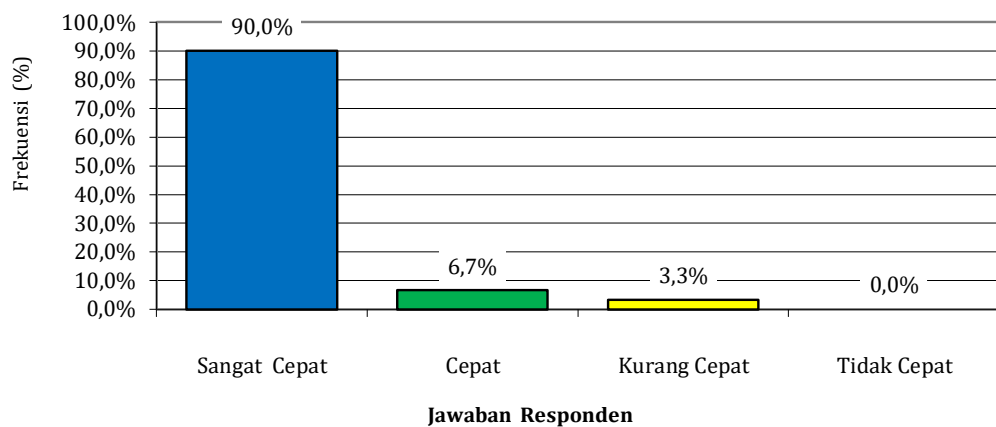
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.



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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	27	90 %
2.	Cepat	3	2	6,667 %
3.	Kurang Cepat	2	1	3,333 %
4.	Tidak Cepat	1	0	0 %
Jumlah			30	100 %

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



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

#### D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,875 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.

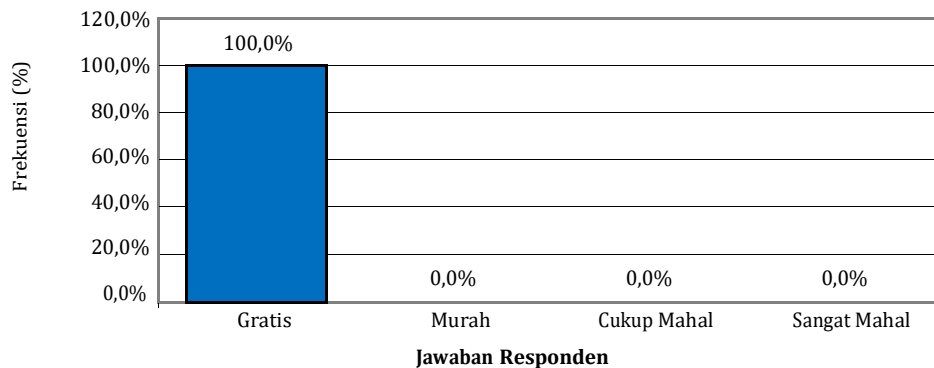
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan  
Negeri Padangsidimpun Kelas IB Ruang  
Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	30	100 %
2.	Murah	3	0	0 %
3.	Cukup Mahal	2	0	0 %

4.	Sangat Mahal	1	0	0
	Jumlah		30	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

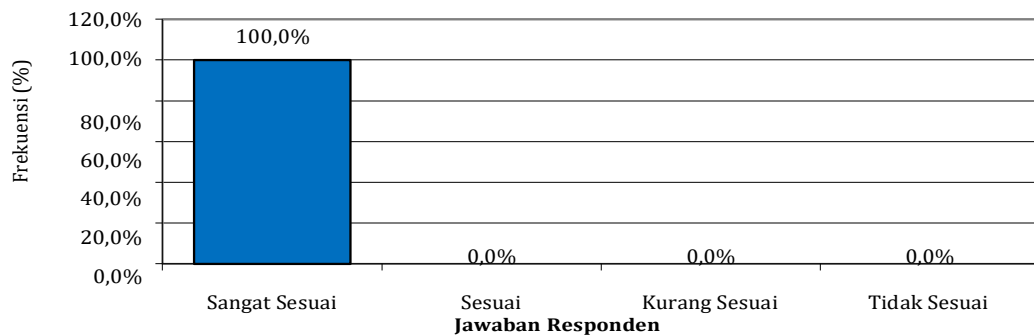
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,656 berada pada interval skor 3,5324 - 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	30	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
	Jumlah		30	100 %

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



Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

#### F. Kompetensi Pelaksana

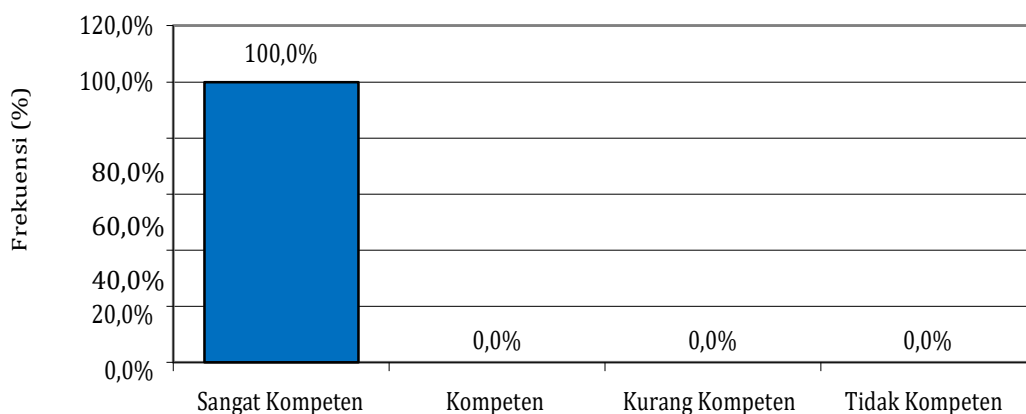
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,938 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	30	100 %
2.	Kompeten	3	0	0 %
3.	Kurang Kompeten	2	0	0 %
4.	Tidak Kompeten	1	0	0 %
Jumlah			30	100 %

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



Jawaban Responden

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 3,969 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.

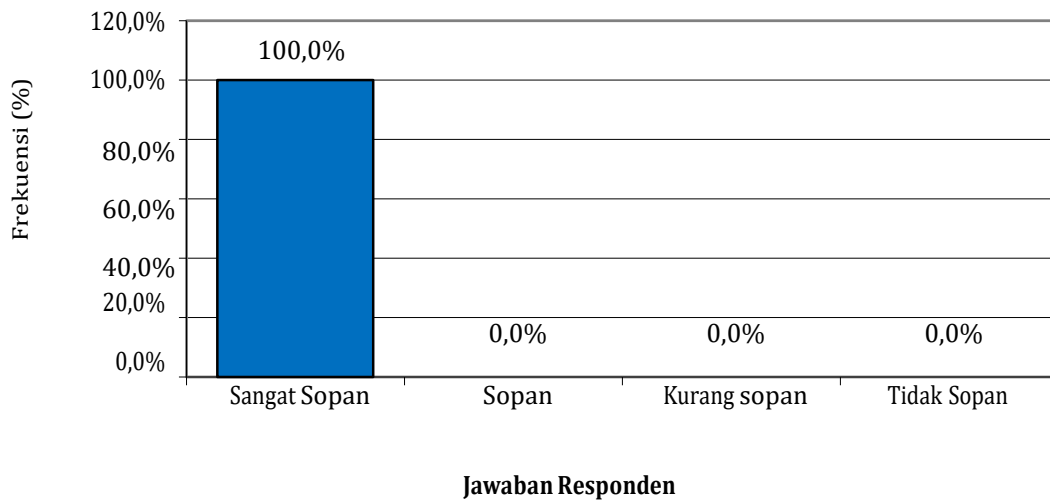
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sopan	4	30	100 %
2.	Sopan	3	0	0 %
3.	Kurang Sopan	2	0	0 %
4.	Tidak Sopan	1	0	0 %
Jumlah			30	100 %

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



Gambar 7.

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

#### H. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidimpun. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kerja di Kantor Pengadilan Negeri Padangsidimpun. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,875 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.

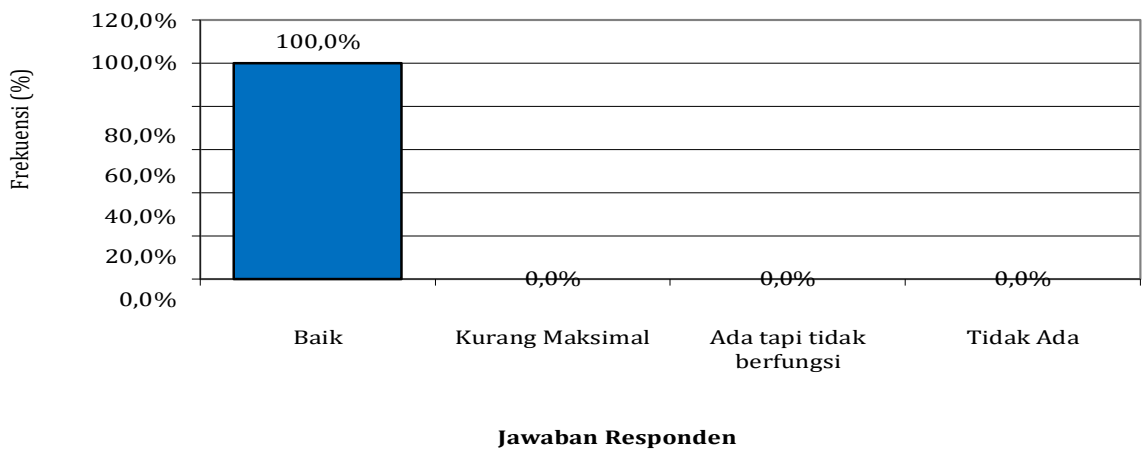
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Baik	4	30	100 %
2.	Kurang Maksimal	3	0	0 %
3.	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0 %
4.	Tidak Ada	1	0	0 %
Jumlah			30	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 4,000 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.

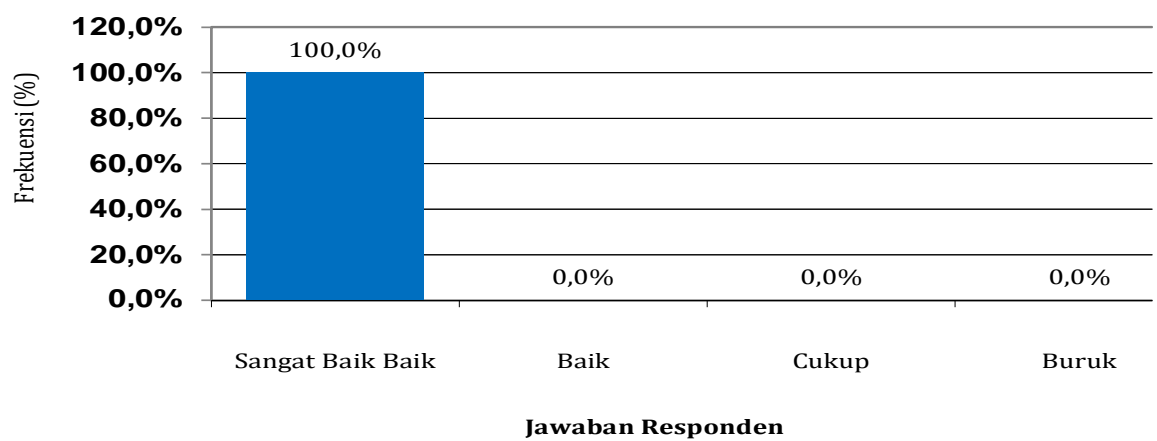
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukandisajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	30	100 %
2.	Baik	3	0	0 %
3.	Cukup	2	0	0 %
4.	Buruk	1	0	0 %
Jumlah			30	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 95,05 (3,80) 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

Dengan unsur terendah berada pada ruang lingkup :

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

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, 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 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	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	3	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	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
17	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
22	3	4	2	3	3	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	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	3	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	114	116	119	124	117	126	127	124	128	
NRR per RL	3,563	3,625	3,719	3,875	3,656	3,938	3,969	3,875	4,000	34,219
NRR Tertimbang	0,396	0,403	0,413	0,431	0,406	0,438	0,441	0,431	0,444	3,802
<b>SKM Unit Pelayanan</b>										<b>95,05</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

**SKM UNIT PELAYANAN: 95,05**

**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>95,05</b>	<b>Kategori: SANGAT BAIK</b>

Tabel Skor pada Setiap Ruang Lingkup  
 Pengukuran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,563	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,625	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,719	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,875	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,656	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,938	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,969	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,875	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	4,000	Sangat Baik

Keterangan:

= tiga unsur terendah

# CAPTURE PENGISIAN SKM MELALUI APLIKASI SISUPER

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 :	Skor	Nilai	Jumlah
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: 2023 Tampilkan Data

### NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

**INDIKES TOTAL** | Data Umum Responden | Data Domail Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
 PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNAN  
 NILAI INDEKS  
**3,80 / 95,05 %**  
 Periode 1 Juli 2023 sampai 30 September 2023

**JUMLAH** : 32 RESPONDEN

**JENIS KELAMIN**  
 LAKI-LAKI : 22 ORANG  
 PEREMPUAN : 10 ORANG

**PENDIDIKAN**  
 Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG | Diploma 2 : 0 ORG  
 SD : 0 ORG | Diploma 3 : 2 ORG  
 SMP : 0 ORG | S1 : 15 ORG  
 SMU : 15 ORG | S2 : 0 ORG  
 Diploma 1 : 0 ORG | S3 : 0 ORG

**PEKERJAAN**  
 PNS : 10 ORG | SWASTA : 18 ORG  
 TNI : 0 ORG | WIRUSAHA : 0 ORG  
 POLRI : 0 ORG | TENAGA KONTRAK : 0 ORG  
 LAINNYA : 4 ORG

Perhitungan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat

Pilih Satuan Kerja: Periode Pilih Periode: 2023 Tampilkan Data

Register Assessment Survey Pelayanan Publik Terhadap Responden

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

Copy CSV Excel PDF Print Search:

No	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam	Aksi
1	FATRA YANTI SIREGAGR PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNAN No. HP 81266823660	Layanan Hukum / Informasi	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Jumat, 29 September 2023   16:51:32 WIB	
2	ASROPIH SIREGAR PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNAN No. HP 81362232918	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Jumat, 29 September 2023   08:47:19 WIB	
3	ASRUL ANSORI SIREGAR.S.KOM PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNAN No. HP 81263130441	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Jumat, 29 September 2023   08:43:01 WIB	
4	SEPTIAN ELDINI SIREGAR PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNAN No. HP 85370867622	Layanan Hukum / Informasi	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Jumat, 29 September 2023   08:39:10 WIB	
5	Susilawati PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNAN No. HP 087894725107	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 27 September 2023   08:47:19 WIB	
6	Ahmad Sofyan PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNAN No. HP 081234525170	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 27 September 2023   08:42:16 WIB	
7	ARDI HUSEIN HASIBUAN PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNAN No. HP 0878325107	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 25 September 2023   08:14:56 WIB	
8	LAMIA SARI	Layanan Hukum / Informasi	3	3	4	4	3	4	4	3	4	Selasa, 19 September 2023   10:53:58 WIB	

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

Mutu Pelayanan	Skor	Rentang
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: 2023 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 )	% ( Person )
18 - 28 Th	4	12,50
29 - 39 Th	9	28,13
40 - 49 Th	7	21,88
50 - 59 Th	11	34,38
60 - 69 Th	1	3,13
Total	32	

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

Mutu Pelayanan	Skor	Rentang
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: 2023 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	114	116	119	124	117	126	127	124	128	
NRR Per RL	3,563	3,625	3,719	3,875	3,656	3,938	3,969	3,875	4,000	34,219
NRR Tertimbang	0,396	0,403	0,413	0,431	0,406	0,438	0,441	0,431	0,444	3,802
IKM Unit Pelayanan										95,06

**EVALUASI NILAI UNSUR**

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	114
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	116
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	117