

LAPORAN
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (S K M)
PENGADILAN NEGERI PADANGSIDIMPUAN KELAS 1B
TRIWULAN III 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 III bulan (Juli 2024 s/d September 2024).

D. Tahapan Pelaksanaan

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

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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survey

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis Statistik Deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis Kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Padangsidimpuan Kelas IB, antara lain: Pencari keadilan, Jaksa, Pengacara, Pegawai Negeri Sipil, Guru (Tenaga Pendidik) dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa Kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka *Capture* dari Aplikasi siSUPER.

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk Pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Padangsidimpuan 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 Padangsidimpuan 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 **3,96 / 98,92 %** 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	4,000	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,903	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,968	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,968	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,968	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,806	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 4,00 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**.

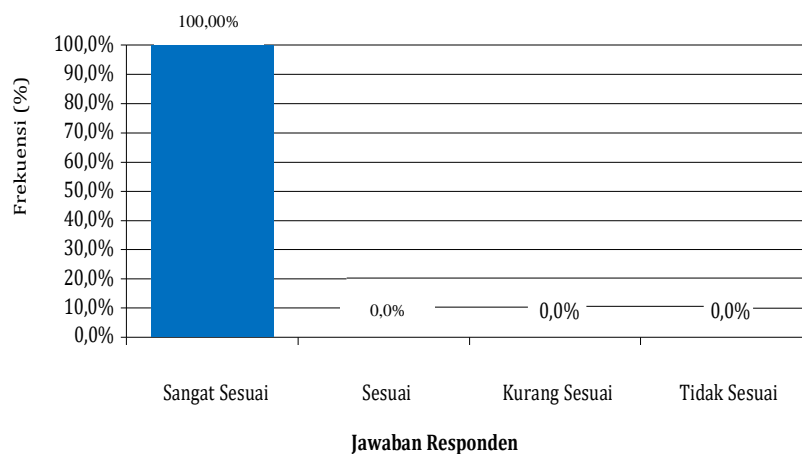
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	31	100,00 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			31	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 3,903 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**.

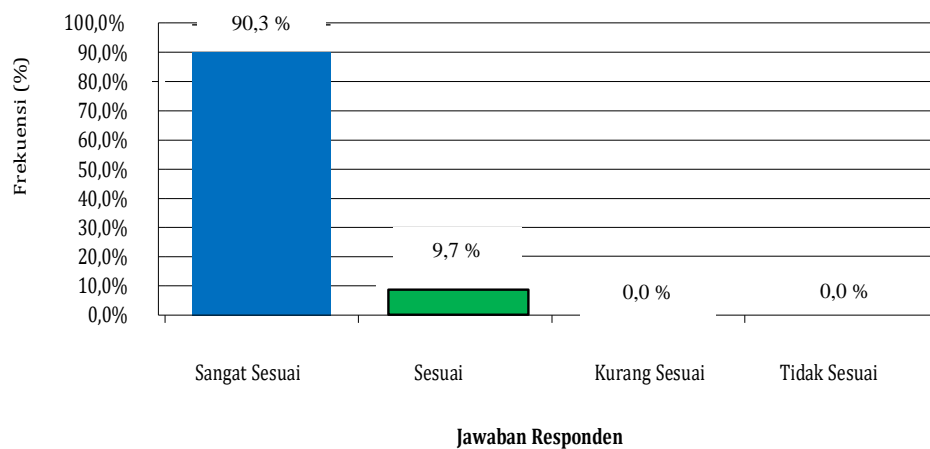
Adapun hasil jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

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	28	90,3 %
2.	Mudah	3	3	9,7 %
3.	Kurang Mudah	2	0	0 %
4.	Tidak Mudah	1	0	0 %
Jumlah			31	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 3,968 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.

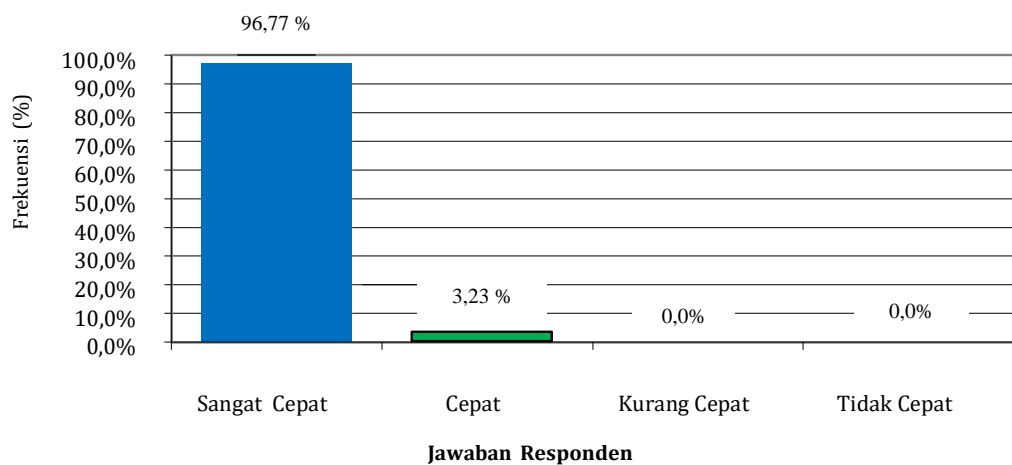
Adapun hasil jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	30	96,77 %
2.	Cepat	3	1	3,23 %
3.	Kurang Cepat	2	0	0 %
4.	Tidak Cepat	1	0	0 %
Jumlah			31	100,00 %

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

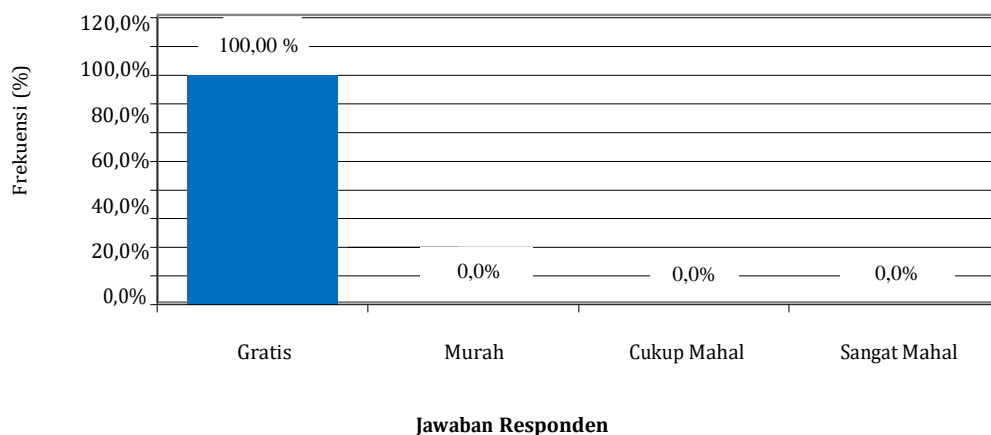
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 - 4,000 dengan kategori “**Sangat Baik**” dengan demikian Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	31	100,00 %
2.	Murah	3	0	0 %
3.	Cukup Mahal	2	0	0 %
4.	Sangat Mahal	1	0	0 %
Jumlah			31	100,00 %

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas I-B
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis Pelayanan adalah hasil Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk Pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis Pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 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**.

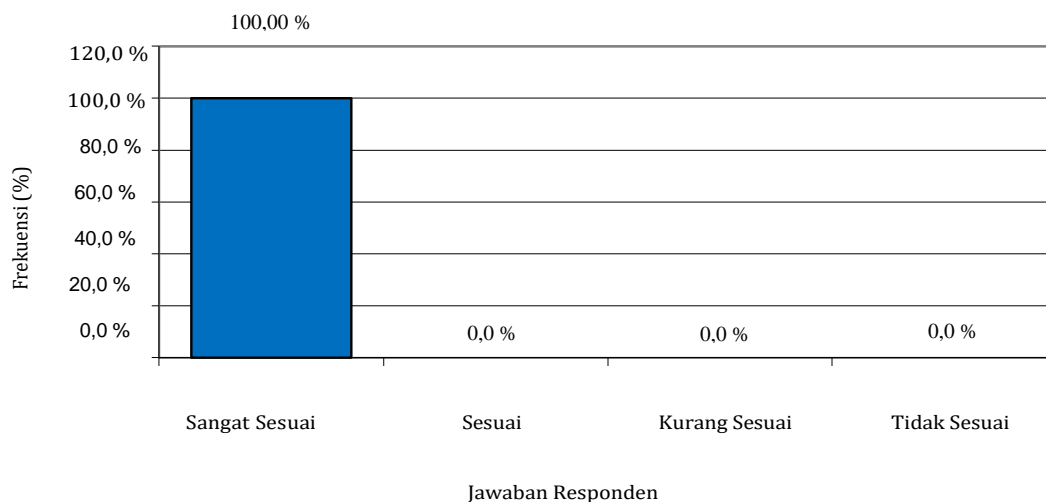
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

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	31	100,00%
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			31	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 3,968 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**.

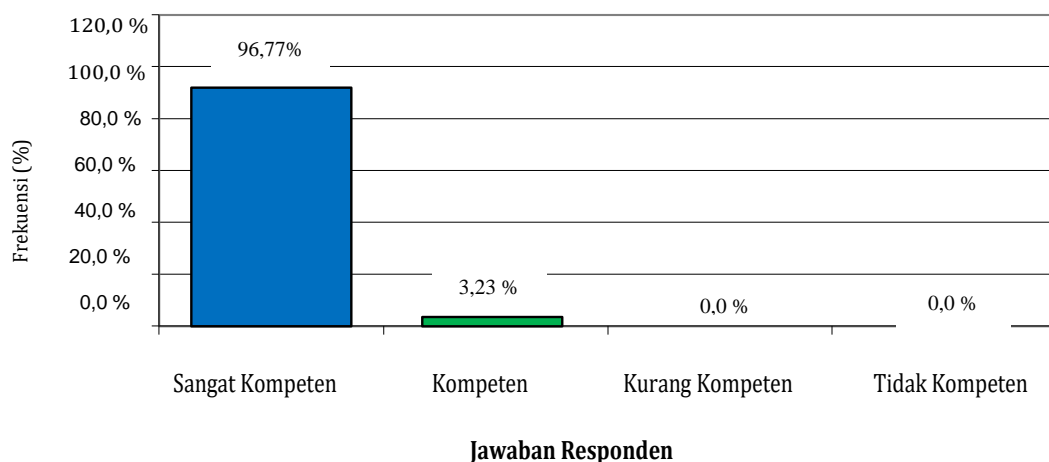
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	30	96,77 %
2.	Kompeten	3	1	3,23%
3.	Kurang Kompeten	2	0	0 %
4.	Tidak Kompeten	1	0	0 %
Jumlah			31	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 3,968 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**.

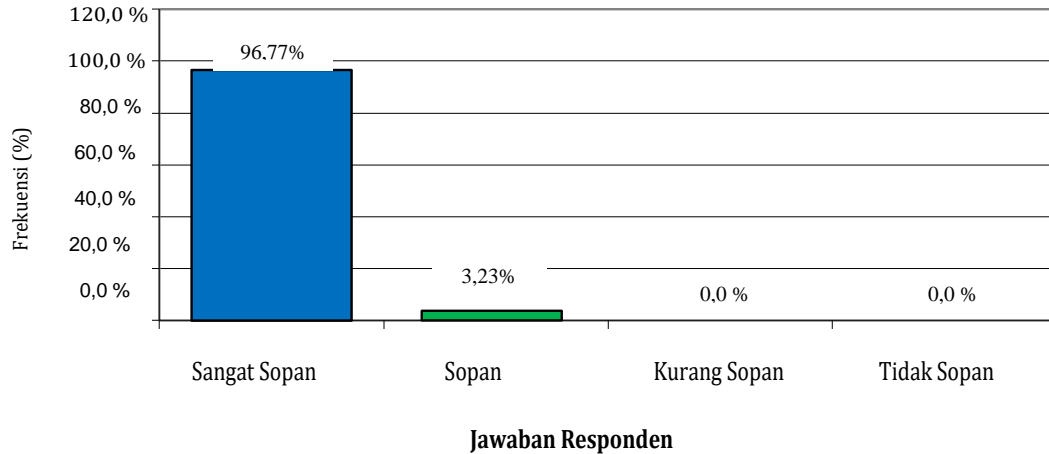
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sopan	4	30	96,77 %
2.	Sopan	3	1	3,23 %
3.	Kurang Sopan	2	0	0 %
4.	Tidak Sopan	1	0	0 %
Jumlah			31	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 3,806 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**.

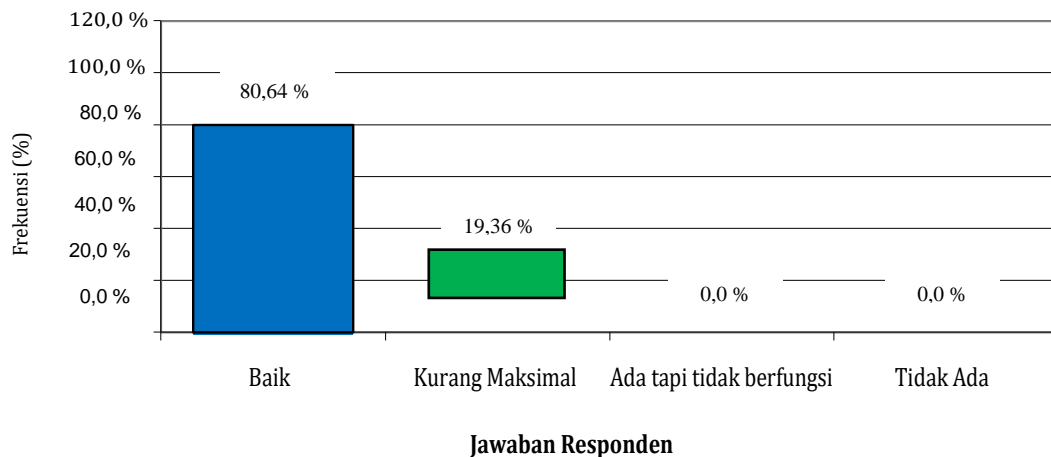
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Baik	4	25	80,64 %
2.	Kurang Maksimal	3	6	19,36 %
3.	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	2,94 %
4.	Tidak Ada	1	0	0 %
Jumlah			31	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**.

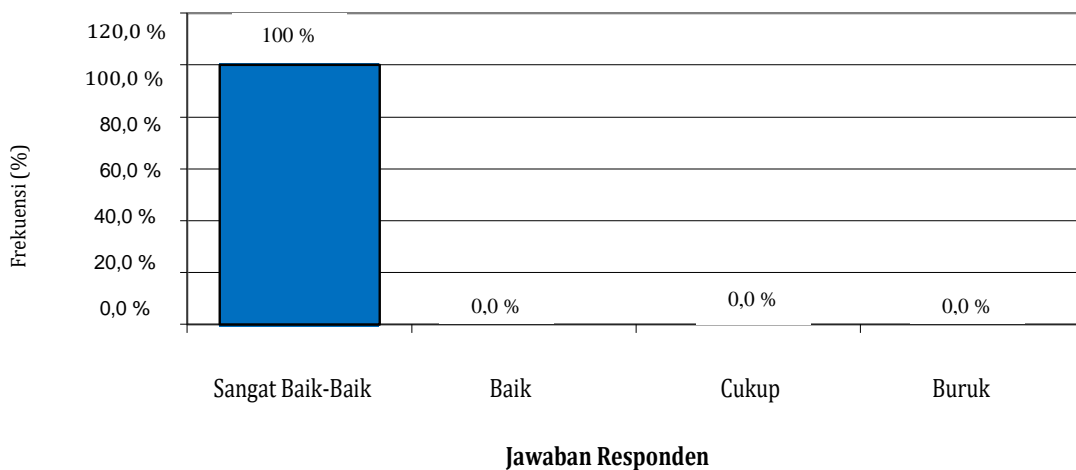
Adapun hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukandisajikan pada tabel berikut ini.

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	31	100 %
2.	Baik	3	0	0 %
3.	Cukup	2	0	0 %
4.	Buruk	1	0	0 %
Jumlah			31	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. Pelayanan baik
2. Petugas Pelayanan baik
3. Sangat memuaskan
4. Baik

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 **98,92% (3,96)** 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 Hukum :
 - Peningkatan pelayanan dengan melakukan pendampingan dan penjelasan lanjut kepada pengunjung terutama berkaitan dengan Era Terang
5. 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

PENGLOLAAN INDEKS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Unit Pelayanan : Pengadilan Negeri Padangsidimpun Kelas IB

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

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	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	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	3	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	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	
Jumlah	121	121	123	124	124	123	123	118	124	
NRR Per RL	4,000	3,903	3,968	4,000	4,000	3,968	3,968	3,806	4,000	35,613
NRR Tertimbang	0,444	0,434	0,441	0,444	0,444	0,441	0,441	0,423	0,444	3,957
SKM Unit Pelayanan										98,92

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 terisi
NRR tertimbang	= NRR per ruang lingkup x (1/9)
*	= Jumlah NRR Tertimbang
**	= Jumlah NRR Tertimbang x 25

SKM UNIT PELAYANAN: 98,92 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	4,000	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,903	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,968	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,968	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,968	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,806	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	4,000	Sangat Baik

CAPTURE PENGISIAN SKM MELALUI APLIKASI SISUPER

SKM

- o Register Responden
- o Kesan & Pesan Responden
- o Perhitungan Indeks
- o Register Tidak Lanjut

Survey Harian

Survey Zona Integritas

Pilih Satuan Kerja
Periode Triwulan *
Pilih Periode
2024
Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI PADANG SIDEMPUNAN

NILAI INDEKS

3,96 / 98,92 %

Periode 1 Juli 2024 sampai 30 September 2024

JUMLAH	31 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 16 ORANG	PEREMPUNIAN : 15 ORANG
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 1 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 20 ORG
	SMU : 5 ORG	S2 : 2 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 2 ORG
PEKERJAAN	PNS : 18 ORG	SWASTA : 0 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 0 ORG	TEKNOLOGI : 0 ORG
	LAINNYA : 13 ORG	

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

Show 10 entries
Copy CSV Excel PDF Print
Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Aprilla Sri Wahyuni R-098722-KM-AFE2CA59F1 No. HP : 81263772750	SUMATERA UTARA	37 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 September 2024
2	MUHAMMAD SAFII PASARIBU R-098722-KM-7A51FDF98F No. HP : 85262628385	SUMATERA UTARA	47 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2024
3	RONI CHANDRA HASUDUNGAN HUTAJULU R-098722-KM-9029592E7B No. HP : 82250587080	SUMATERA UTARA	26 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	20 September 2024
4	HERLY FRANCISKA ULI RAMBE R-098722-KM-B2E9B96EAD No. HP : 82276453048	SUMATERA UTARA	27 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	20 September 2024
5	AHMAD MARWAN RANGKUTI R-098722-KM-F970A6853A No. HP : 8116040604	SUMATERA UTARA	44 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 September 2024
6	Dr. ADI MANSAR R-098722-KM-D9147CC302 No. HP : 8126361340	SUMATERA UTARA	52 Tahun Laki-laki	S3 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 September 2024
7	MUSTAN R-098722-KM-D7AF969D33 No. HP : 81257354672	SUMATERA UTARA	59 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	11 September 2024
8	OUCIE PRAMA YUDHA HASIBUAN R-098722-KM-B2B67FF17A No. HP : 8227373337	SUMATERA UTARA	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 September 2024
9	AHMAD SUKRI R-098722-KM-B765E768E7 No. HP : 81362014203	SUMATERA UTARA	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	10 September 2024
10	HERAWATI SIREGAR R-098722-KM-65A3715A09	SUMATERA UTARA	38 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	10 September 2024

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Padangsidempuan Kelas IB

SKM

- Register Responden
- Kesan & Pesan Responden
- Penhitungan Indeks
- Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Survey Zona Integritas

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

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	4	12,90
29 - 39 Th	5	16,13
40 - 49 Th	3	9,68
50 - 59 Th	19	61,29
60 - 69 Th	0	0,00
Total	31	

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	124	121	123	124	124	123	123	118	124	
NRR Per RL	4,000	3,903	3,968	4,000	4,000	3,968	3,968	3,806	4,000	35,613
NRR Tertimbang	0,444	0,434	0,441	0,444	0,444	0,441	0,441	0,423	0,444	3,957
IKM Unit Pelayanan										98,92

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	118
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	121
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam membenarkan pelayanan ?	123

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

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Ketera
Jumlah	124	121	123	124	124	123	123	118	124	
NRR Per RL	4,000	3,903	3,968	4,000	4,000	3,968	3,968	3,806	4,000	35,613
NRR Tertimbang	0,444	0,434	0,441	0,444	0,444	0,441	0,441	0,423	0,444	3,957
IKM Unit Pelayanan										98,92

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	118
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	121
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam membenarkan pelayanan ?	123

