

# LAPORAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT

## PENGADILAN NEGERI SIBOLGA KELAS IB



# 2024

TRIWULAN-II  
APRIL- JUNI

# LEMBAR PENGESAHAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di  
SIBOLGA, JULI 2024  
KETUA PENGADILAN NEGERI SIBOLGA



*[Signature]*  
GOLOM SOLITONGA, S.H., M.H.

KETUA TIM SURVEI

*[Signature]*

YURA PRATAMA YUDHISTIRA, S.H.

## KATA PENGANTAR

Dalam rangka mewujudkan visi Mahkamah Agung Republik Indonesia yaitu "Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung" Pengadilan Negeri Sibolga sebagai lembaga yang berada di bawah Mahkamah Agung Republik Indonesia harus berperan aktif demi mewujudkan cita-cita luhur tersebut. Dalam cetak biru Mahkamah Agung Republik Indonesia visi tersebut akan kita wujudkan bersama pada tahun 2035.

Badan Peradilan yang Agung adalah sebuah kalimat singkat namun memiliki arti yang sangat dahsyat. Hal tersebut hanya mungkin dapat kita raih dengan tekad dan kerja keras yang membutuhkan semangat melayani yang lebih karena kata agung artinya sangatlah luar biasa dan besar. Keagungan bukanlah makna yang bersifat materialitis tetapi lebih pada makna yang bersifat substansial. Kata ini lebih pada sebuah pencapaian sikap batin yang tinggi dan luhur.

Salah satu dari unsur yang mampu menempatkan kita pada posisi itu adalah sejauh mana kita mampu memberikan layanan publik yang prima dan paripurna. Sebagai lembaga peradilan kita harus mampu memberikan layanan hukum yang prima dan paripurna bagi seluruh masyarakat. Kita harus mampu selalu meningkatkan kualitas pelayanan kita dari waktu ke waktu guna mewujudkan visi kita tersebut.

Seiring dengan itu Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey kepuasan masyarakat adalah sebuah cara untuk mengukur secara baik, obyektif dan mampu dipertanggungjawabkan secara ilmiah tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Survey ini akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

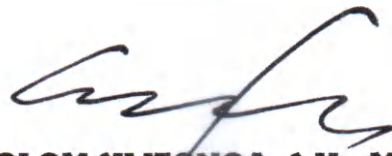
IKM inilah yang kemudian harus diukur dan dijadikan dasar perbaikan layanan publik. IKM ini harus diukur secara periodik sekali 6 bulan agar dapat dilakukan tindakan evaluasi dan perbaikan dalam hal pelayanan publik kita



Pengadilan Negeri Sibolga dalam hal ini telah menggariskan kebijakan untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sekali 3 bulan (Triwulan)

Selain itu dalam pelaksanaan survey ini diharapkan dilakukan dengan cara dan kaedah ilmiah yang baik agar hasil survey ini bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik Pengadilan Negeri Sibolga.

**KETUA PENGADILAN NEGERI SIBOLGA**



**GOLOM SILITONGA, S.H., M.H.**

**LEMBAR PENGESAHAN  
KATA PENGANTAR  
DAFTAR ISI  
DAFTAR TABEL  
DAFTAR GAMBAR**

**D  
A  
F  
T  
A  
R**

**I  
S  
I**

**1**

**PENDAHULUAN**

- Latar Belakang
- Tujuan dan Sasaran
- Rencana Kerja Pelaksanaan
- Tahapan Pelaksana

**2**

**METODOLOGI PENELITIAN**

- Metode Survei
- Teknik Pengumpulan Data
- Variabel Pengukuran IKM
- Teknik Analisis Data

**3**

**PROFIL RESPONDEN**

- Umur
- Jenis Kelamin
- Pendidikan Terakhir
- Pekerjaan Utama

**4**

**HASIL KEPUASAAN MASYARAKAT**

- Persyaratan
- Prosedur
- Waktu Pelayanan
- Biaya Tarif
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Perilaku Pelaksana
- Maklumat Pelayanan
- Penanganan Pengaduan
- Sarana dan Prasarana
- Hasil Survei Kualitatif

**5**

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

- Kesimpulan
- Rekomendasi

## **DAFTAR TABEL**

Kategori Mutu Pelayanan

Responden Menurut Karakteristik Umur

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Terakhir

Rata-rata skor dan Peringatan pada setiap Ruang Lingkup

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Persyaratan

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Prosedur

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Biaya Tarif

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Sarana & Prasarana

## **DAFTAR GAMBAR**

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Persyaratan

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Prosedur

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Biaya Tarif

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Kompetensi  
Pelaksana

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Penanganan  
Pengaduan

Kepuasan Masyarakat Penggunaan Ruang Lingkup : Sarana & Prasarana

# **PENDAHULUAN**

## **Latar Belakang**

Mahkamah Agung sebagai sebuah lembaga pemerintahan pemegang kekuasaan yudikatif di Negara Republik Indonesia merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik dalam bidang peradilan. Tuntutan dan tanggung jawab akan layanan masyarakat yang lebih baik adalah hal pokok yang harus dicapai dan diperbaiki oleh Mahkamah Agung dan lembaga-lembaga peradilan dibawahnya. Hal ini sangatlah urgen jika dikaitkan dengan Visi Mahkamah Agung yaitu Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung. Badan Peradilan yang agung tidak mungkin terwujud tanpa adanya kualitas pelayanan masyarakat yang lebih baik.

Pengadilan Negeri Sibolga sebagai lembaga dibawah Mahkamah Agung sudah barang tentu juga harus meningkatkan kualitas Pelayanannya apalagi jika dikaitkan dengan Visi Pengadilan Negeri Sibolga yaitu "Terwujudnya Pengadilan Negeri Sibolga yang Agung".

Pengadilan Negeri Sibolga sebagai pengadilan tingkat pertama haruslah mampu memberikan pelayanan prima dan paripurna guna mencapai keagungannya. Evaluasi dan perbaikan periodik sangat diperlukan guna perbaikan pelayanan tersebut.

Untuk mendapat acuan yang lebih terukur Pengadilan Negeri Sibolga harus melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pengadilan Negeri Sibolga secara periodik, ilmiah dan bertanggung jawab. Inilah yang kemudian dijadikan acuan dalam mengevaluasi pelayanan dan perbaikan ke depan.

Seiring dengan hal itu Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survey ini haruslah dilakukan dengan baik oleh Pengadilan Negeri Sibolga guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan masyarakatnya secara periodik.



## TUJUAN DAN SASARAN

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

Mengukur tingkat pencapaian pelayanan masyarakat Pengadilan Negeri Sibolga

Memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat Pengadilan Negeri Sibolga

Mencari inovasi baru dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat Pengadilan Negeri Sibolga.

Memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan masukan bagi pengembangan Pengadilan Negeri Sibolga.

## RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sibolga ini dilaksanakan pada bulan akhir Oktober s.d Desember 2023



## TAHAPAN PELAKSANAAN



1 Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.

Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3 Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.

Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.

5 Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei

Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.

7 Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.

Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## METODE PENELITIAN

### 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 Sibolga, antara lain masyarakat pencari keadilan, Kejaksaan, Kepolisian, Advokat / Penasihat Hukum, Mahasiswa. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

### TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuisioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Jawaban tertutup adalah bahwa jawaban telah disediakan dan terbatas hanya pada opsi yang telah dibuat dalam kuisioner survey ini adalah pertanyaan nomor 1 sampai dengan 10. Sedangkan yang dimaksud dengan terbuka responden bebas memberikan jawaban dalam kuisioner ini pada pertanyaan tentang masukan.

### VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, yaitu:



	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
	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.
	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.
	Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
	Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
	Sarana dan Prasarana adalah keadaan sarana dan prasarana yang dimiliki Pengadilan Negeri Sibolga guna melayani masyarakat.

## TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sibolga ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuisioner dengan 9 item, dengan empat pilihan 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 Sibolga ditentukan sebagai berikut:

## MUTU PELAYANAN

NO	MUTU PELAYANAN	NORMA SKOR	
		SKALA 100	SKALA 1-4
1	A (Sangat Baik)	81,62 – 100,00	3,26 – 4,00
2	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3	C (Cukup Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,25
4	D (Sulit)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75



## PROFIL RESPONDEN

RESPONDEN MENURUT KARAKTERISTIK UMUR

NO	UMUR	FREKUENSI	%
1	18 - 28	2	18.18
2	29 - 39	4	36.36
3	40 - 49	4	36.36
4	50 - 59	1	9.09
5	60 - 69	0	0
JUMLAH		11	100

TABEL 2

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **29-39 tahun (36.36%)** dan **40-49 tahun (36.36%)**.

RESPONDEN MENURUT KARAKTERISTIK JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI
1	LAKI-LAKI	8 orang
2	PEREMPUAN	3 orang
JUMLAH		11 orang

TABEL 3

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **laki-laki sebanyak 8 orang**.

RESPONDEN MENURUT KARAKTERISTIK PENDIDIKAN TERAKHIR

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI
1	TIDAK / BELUM SEKOLAH	0 orang
2	SEKOLAH DASAR ( SD ) / Sederajat	0 orang
3	SEKOLAH MENENGAH PERTAMA ( SMP ) / Sederajat	0 orang
4	SEKOLAH MENENGAH ATAS ( SMA ) / Sederajat	5 orang
5	DIPLOMA I / II / III	0 orang
6	STRATA I ( S1 )	5 orang
7	STRATA II ( S2 )	1 orang
8	STRATA III / ( S3 )	0 orang
	JUMLAH	11 orang

**TABEL 4**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **STRATA-1 sebanyak 5 orang** .

RESPONDEN MENURUT KARAKTERISTIK PEKERJAAN UTAMA

NO	PEKERJAAN UTAMA	FREKUENSI
1	PNS	1 orang
2	TNI	0 orang
3	POLRI	2 orang
4	SWASTA	1 orang
5	WIRUSAHA	0 orang
6	TENAGA KONTRAK	2 orang
7	LAINNYA	5 orang
	JUMLAH	11 orang

**TABEL 5**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja sebagai **LAINNYA sebanyak 5 orang** .

# HASIL SURVEY KEPUANGAN MASYARAKAT

## BAB-4

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 48 angket/survei online melalui "**APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM**". Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sibolga dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sibolga sebesar **99,49%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100). Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesepuluh ruang lingkup tersebut

TABEL 6

NO	RUANG LINGKUP	RATA-RATA SKOR	KATEGORI
1	PERSYARATAN	4.00	SANGAT MUDAH
2	PROSEDUR	4.00	SANGAT BAIK
3	WAKTU PELAYANAN	4.00	SANGAT CEPAT
4	BIAYA/TARIF	4.00	SANGAT MURAH
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	4.00	SANGAT MEMUASKAN
6	KOMPETENSI PELAKSANA	4.00	SANGAT MAMPU
7	PRILAKU PELAKSANA	4.00	SANGAT MAMPU
8	PENANGANAN PENGADUAN	3.81	SANGAT BAIK
9	SARANA DAN PRASARANA	4.00	SANGAT MEMUASKAN

Rata-rata Skor dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan  
Pengadilan di Pengadilan Negeri Sibolga



## **1. PERSYARATAN**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4.00** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **“SANGAT MUDAH”**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sibolga, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Sangat Mudah**.

## **2. PROSEDUR**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4.00** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sibolga, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat baik.

## **3. WAKTU PELAYANAN**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4.00** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **“SANGAT CEPAT”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sibolga, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat baik.

#### **4. BIAYA DAN 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 rata-rata skor sebesar **4.00** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori "**SANGAT MURAH**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sibolga, ruang lingkup biaya/ tarif berada pada kategori Sangat murah.

#### **5. PRODUK SPESIFIKASI**

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 3.26 s/d 4.00 kategori "**SANGAT MEMUASKAN**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sibolga, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Memuaskan.

#### **6. 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 **4.00** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori "**SANGAT MAMPU**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sibolga, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori mampu.

## **7. PERILAKU PELAKSANA**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4.00** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sibolga, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

## **8. PENANGANAN PENGADUAN**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor adalah sebesar **3.81** berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 katagori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sibolga, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada katagori Sangat baik.

## **9. PENANGANAN PENGADUAN**

Sarana dan Prasarana adalah penggunaan fasilitas guna pemuasan pelayanan publik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor adalah sebesar **4.00** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sibolga, ruang lingkup sarana dan prasarana kategori Sangat Baik.

Selain memberikan output skor Survei Kepuasan Masyarakat, survei yang dilakukan ini juga menjangar 3 Unsur Terendah dan 3 Unsur Tertinggi dari responden berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan di Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Sibolga.

Adapun Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Sibolga pada Triwulan II ( APRIL - JUNI ) tahun 2024 adalah mencapai nilai 3.98/99,49% dengan memenuhi nilai yang merupakan nilai Maksimal sehingga seluruh unsur memenuhi nilai Unsur Tertinggi dan Unsur Terendah dengan nilai yang sama.

## HASIL SURVEI KUALITATIF

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran dan tanggapan responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-saran dan tanggapan tersebut antara lain:

Kantor Bersih

Tingkatkan Pelayanan

Terus Berinovasi Dalam Pelayanan

Tetap Semangat Dalam Bertugas

Lebih Mengutamakan Pelayanan

Dipandu dan dilayani dengan baik

**KESIMPULAN****KESIMPULAN & REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sibolga sebesar **3.99 / 99,84 %** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut

- ✓Persyaratan Pelayanan kategori SANGAT MUDAH
- ✓Prosedur tata cara pelayanan SANGAT BAIK
- ✓Waktu Pelayanan SANGAT CEPAT
- ✓Biaya/Tarif pelayanan SANGAT MURAH
- ✓Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan SANGAT MEMUASKAN
- ✓Kompetensi Pelaksana SANGAT MAMPU
- ✓Perilaku Pelaksana SANGAT MAMPU
- ✓Penanganan Pengaduan SANGAT BAIK
- ✓Sarana dan Prasaran SANGAT MEMUASKAN

## **REKOMENDASI**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sibolga, hendaknya meningkatkan seluruh pelayanannya dan khususnya pada ruang lingkup **Prosedur dan Penanganan Pengaduan**, Berdasarkan hasil survei ini, kedua ruang lingkup tersebut berada pada posisi yang paling rendah, meskipun masih termasuk dalam kategori cepat dan murah.

**Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:**

### **HAKIM DAN PANITERA PENGGANTI**

**Penyelesaian Perkara Tepat Waktu.**

**Tepati Jadwal/Agenda Persidangan.**

**Proses Persidangan Lebih di Percepat.**

### **UMUM DAN KEUANGAN**

**Petunjuk Parkir, Toilet, Mushola, Administrasi PTSP, Ruang Tunggu Khusus Berperkara.**

### **KEPANITERAAN PERDATA**

**Penetapan Permohonan Agar di Percepat Keluarnya.**

### **KEPANITERAAN PIDANA**

**Tetap Meningkatkan Pelayanan Perkara.**

### **KEPANITERAAN HUKUM**

**Agar di Terapkan Antrian Persidangan.**

**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 Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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 :

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA APLIKASI SURVEI ELEKTRONIK DIRJEN BADILUM**

<p>SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI SIBOLGA NILAI INDEKS</p> <p><b>3,98 / 99,49 %</b></p> <p>Periode 1 April 2024 sampai 30 Juni 2024</p>	JUMLAH	11 RESPONDEN ( MINIMAL RESPONDEN 30 ORANG )			
	JENIS KELAMIN	LAKI LAKI	8 ORANG		
		PEREMPUAN	3 ORANG		
	PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah	0 ORG	Diploma 2	0 ORG
		SD	0 ORG	Diploma 3	0 ORG
		SMP	2 ORG	S1	5 ORG
		SMK	5 ORG	S2	1 ORG
		Diploma 1	0 ORG	S3	0 ORG
	PEKERJAAN	PNS	1 ORG	SWASTA	1 ORG
		TM	0 ORG	WIRALISAH	0 ORG
		PONRE	2 ORG	TENAGA KONTRAK	2 ORG
		LAINNYA	5 ORG		

Index Total	Data Umum Responden	Data Demografi Responden	Data Umum Responden	Data Layanan	Nilai Per User
	Deskripsi	Jumlah (Orang)		% (Persen)	
	18 - 24 Th	2		18,18	
	25 - 35 Th	4		36,36	
	40 - 45 Th	4		36,36	
	50 - 55 Th	1		9,09	
	56 - 65 Th	0		0,00	
	Jumlah	11			