

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II 2026

PENGADILAN NEGERI GUNUNG SITOLI
Jalan PANCASILA NOMOR 12 KOTA GUNUNGSITOLI-22814.
HTTPS://pn-gunungsitoli.go.id
info@pn-gunungsitoli.go.id

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI MEDAN
PENGADILAN NEGERI GUNUNG SITOLI
Jln. Pancasila No. 12 Gunung Sitoli – 22814 Telepon : (0639) 21344 – Fax (0639/21343)
Email : info@Gunung Sitoli.go.id **Website :** www.pn-Gunung Sitoli.go.id

Nomor : 1309 /KPN.W2-U12/PW1.2.1/VII/2026 Gunung Sitoli, 21 Juli 2026

Lampiran : 1 (Dokumen)

Perihal : Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli
Periode April s/d Juni 2026

Kepada Yth. Bapak Direktur Jendral Badan Peradilan Umum
Di Gedung Sekretariat Mahkamah Agung RI Lantai 3,4 dan 5
Jln. Jendral Ahmad Yani Kav. 58 Bypass, Cempaka Putih Timur
Jakarta Pusat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara rutin per-tiga bulan sekali di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB, dengan ini kami mengirimkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Periode April s/d Juni 2026 (data terlampir).

Demikian data ini kami kirimkan sebagai laporan dan atas perhatian Bapak diucapkan terimakasih.

Ketua Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB

Zulfadly, S.H., M.H
NIP. 19760906 200112 1 002

Tembusan:
1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta
2. Pengadilan Tinggi Sumatera Utara di Medan;
3. Arsip (Kepaniteraan Muda Hukum Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B)

LAPORAN

TRIWULAN II

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI GUNUNG SITOLI KELAS I B

(Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017)

TAHUN
2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI GUNUNG SITOLI KELAS I B
(Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017)

Disahkan di Gunung Sitoli
20 Juli 2026

Top Management,

Zulfadly, S.H., M.H
NIP. 19760906 200112 1 002

Sekretaris Tim Survei,

Alius Lase, S.H.
NIP. 19850813 200904 1 004

Ketua Tim Survei,

Roberto Sianturi, S.H.
NIP. 19940606 201712 1 002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB, yang diambil melalui pengisian Aplikasi SISUPER.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Gunung Sitoli, 20 Juli 2026

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii

Bab I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan 2
C. Sasaran 2
D. Prinsip 2
E. Pelaksanaan Kerja 3
F. Tahapan Pelaksanaan 3
G. Target Capaian Survey 4

Bab II METODE SURVEI 5
A. Periode Survei 5
B. Metode Survei 5
C. Teknik Survei 5
D. Variabel Pengukuran SKM 5
E. Teknik Analisis Data 6

Bab III PROFIL RESPONDEN 10
A. Usia Responden 10
B. Jenis Kelamin Responden 10
C. Pendidikan Terakhir Responden 11
D. Pekerjaan Utama Responden 11

Bab IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 12
A. Persyaratan 13
B. Prosedur 14
C. Waktu Pelayanan 15
D. Biaya/Tarif 16
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 16
F. Kompetensi Pelaksana 17
G. Perilaku Pelaksana 18
H. Sarana dan Prasarana 19
I. Penanganan Pengaduan 19

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN 21
A. Kesimpulan 21
B. Saran 22

LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur 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 Kepuasan Masyarakat kepada pengguna

Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB.

C. Sasaran

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B.

D. Prinsip

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip, sebagai berikut:

1. Transparan

   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif

   Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

   Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

   Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralis

   Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Pelaksanaan Kerja

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB ini dilaksanakan pada Minggu pertama sampai minggu ke tiga yaitu bulan April 2026. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 1.
Jadwal Pelaksanaan Kerja

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01 Juli s/d 03 Juli 2026
2	Pengumpulan Data / Survey SKM	06 Juli s/d 08 Juli 2026
3	Pengolahan Data	09 Juli s/d 13 Juli 2026
4	Penyusunan dan Pelaporan	14 Juli s/d 20 Juli 2026

F. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu secara elektronik melalui aplikasi yang bernama SISUPER.
2. Tim survei mengarahkan setiap masyarakat pengguna produk layanan Pengadilan Negeri Gunung Sitoli untuk mengisi survei elektronik melalui aplikasi SISUPER

3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Tim mengumpulkan data, menganalisis data dari aplikasi SISUPER
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

G. Target Capaian Survei

Adapun target capaian survei kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli yaitu 4.00 atau 100% dalam kategori Sangat Baik.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk layanan publik yang telah diberikan.

B. Metode Survei

Metode survei dilakukan secara elektronik melalui aplikasi yang bernama SISUPER. Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Direktur Jendral Badan Peradilan Umum yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi anti Korupsi dan Survei Harian.

C. Teknik Survei

Teknik survei yang dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat link http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id dan link yang digunakan responden yaitu http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098696.

D. Variabel Pengukuran SKM

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, 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

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   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 sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

E. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB ini digunakan teknik analisis data kuantitatif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala *Likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas IB ditentukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala *Likert*

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari Nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \text{ X } \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan X 25

Setiap unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Tabel 2.
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00– 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3, 064	65,00 – 76, 60	C	Kurang Baik
3	3, 0644 – 3, 532	76,61 – 88, 30	B	Baik
4	3, 5324 – 4, 00	88, 31 – 100,00	A	Sangat Baik

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.
Nilai Skor, Mutu dan Kinejra

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 – 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3, 064	C	Kurang Baik
3	3, 0644 – 3, 532	B	Baik
4	3, 5324 – 4, 00	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:

Tabel 4.
Kategorisasi Nilai Internal Konversi

4-1			
———	**=**	**0,75**	
4			

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00– 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76, 60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88, 30	B	Baik
4	88, 31 – 100,00	A	Sangat Baik

Nilai interval di ata diperoleh dari:

1. Untuk skor minimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor minimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% = \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$$

2. Untuk skor maksimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor maksimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% = \frac{4}{4} \times 100\% = 100\%$$

3. Untuk Interval dalam presentase =

Skor maksimum - Skor Minimum = 100% - 25% = 75%

4. Sehingga untuk jenjang interval dalam presentase =

$$\frac{\text{Interval}}{\text{Jenjang}} = \frac{75\%}{4} = 18{,}75\%$$

Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur diselesaikan dengan rumus :

Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur	**Jumlah Total Nilai Rata-Rata Per unsur X**
=	**Bobot rata-Rata Nilai Tertimbang**

Untuk mencari nilai SKM sendiri diselesaikan dengan cara :

Nilai SKM	**=**	**Total Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur x Nilai Dasar**

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Usia Responden

Tabel 5
Responden Menurut Klasifikasi Umur
Sumber Data : Hasil dari Aplikasi SISUPER

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persen
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	11 orang	29,73 %
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	18 orang	48,65 %
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	1 orang	2,70 %
4	50 Tahun s/d 59Tahun	4 orang	10,81 %
5	60 Tahun s/d 69Tahun	3 orang	8,11 %
Jumlah		37 orang	100 %

Mayoritas responden ini berusia 29 Tahun s/d 39 Tahun dengan jumlah 18 (delapan belas) orang dengan persentase 48,65 % (empat puluh koma nol persen). Berdasarkan profil responden yang dipilih untuk mengisi kuisioner, pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 29 hingga 39 tahun adalah seseorang yang sudah dewasa secara hukum dan mapan pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuisioner dapat obyektif.

B. Jenis Kelamin Responden

Tabel 6
Responden Menurut Klasifikasi Jenis Kelamin
Sumber Data : Hasil dari Aplikasi SISUPER

No	Klasifikasi	Frekuensi
1	Laki – Laki	29 orang
2	Perempuan	8 orang
Jumlah		37 orang

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 29 (dua puluh sembilan) orang.

C. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 7
Responden Menurut Klasifikasi Pendidikan
Sumber Data : Hasil dari Aplikasi SISUPER

No	Klasifikasi	Frekuensi
1	Tidak/Belum Sekolah	0
2	SD	2
3	SMP/ SLTP	1
4	SMA / SMU	9
5	D1	0
6	D2	0
7	D3	1
8	S1	23
9	S2	1
10	S3	0
Jumlah		37

Mayoritas pendidikan terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 23 (dua puluh tiga) orang. Keadaan ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah memiliki tingkat pendidikan yang mumpuni, meskipun data Responden dengan tingkat pendidikan S3 masih sedikit. Tingkat pendidikan responden juga mempengaruhi dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan.

D. Pekerjaan Utama Responden

Tabel 8
Responden Menurut Klasifikasi Pekerjaan
Sumber Data : Hasil dari Aplikasi SISUPER

No	Klasifikasi	Frekuensi
1	ASN (PNS/PPPK)	5
2	TNI	0
3	POLRI	3
4	WIRASWASTA	9
5	WIRAUSAHA	2
6	TENAGA KONTRAK	0
6	LAINNYA	18
Jumlah		37

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas pekerjaan utama responden adalah lainnya yang berjumlah 18 (delapan belas) orang.

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B sebesar **4,00** atau **100,00%** berada pada kategori "**Sangat Baik**" (pada interval 88, 31 – 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B yang telah ditetapkan sebesar **85% (delapan puluh lima persen)** Hasil tersebut melampaui target sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Gunung Sitoli.

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

Tabel 9.
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan
Pengadilan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	4,000	Sangat Baik
2	Prosedur	4,000	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik
8	Prasarana, Sarana dan Kelengkapan	4,000	Sangat Baik
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik

Pengolahan Data diperoleh dengan terlebih dahulu mencari bobot rata-rata nilai tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Rata-Rata Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = \mathbf{0,111}$$

Kemudian untuk memperoleh nilai SKM maka harus dicari Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Rata-Rata Per unsur X Bobot}}{\text{rata-Rata Nilai Tertimbang}} = \mathbf{0,4}$$

Dengan penjabaran sebagai berikut :

Tabel 10
Jumlah Nilai, Nilai Rata-Rata (NRR) Per unsur
dan Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per unsur
Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B

Nilai Per unsur Pelayanan	Nilai Opsi Pilihan Responden				Jumlah Responden	Jumlah Nilai (A+B+C+D)	NRR per-unsur (Jumlah Nilai/jumlah responden)	NRR Tertimbang per unsur (Jumlah Total NRR per-unsur X Bobot Rata-Rata Nilai)
	A	B	C	D				
	4	3	2	1				
U1	37	0	0	0	37	37	4,000	0,444
U2	37	0	0	0	37	37	4,000	0,444
U3	37	0	0	0	37	37	4,000	0,444
U4	37	0	0	0	37	37	4,000	0,444
U5	37	0	0	0	37	37	4,000	0,444
U6	37	0	0	0	37	37	4,000	0,444
U7	37	0	0	0	37	37	4,000	0,444
U8	37	0	0	0	37	37	4,000	0,444
U9	37	0	0	0	37	37	4,000	0,444
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur =							**4,000**	
Nilai SKM (Total NRR Tertimbang per Unsur X Nilai Dasar) =							**100,00**	

Setelah nilai rata-rata tertimbang per unsur, maka harus diperoleh nilai dasar. Untuk memudahkan memperoleh nilai SKM antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan Nilai Dasar 25 (dua puluh lima). Untuk mengetahui nilai dari setiap unsur pelayanan maka dijabarkan sebagai berikut :

A. Persyaratan

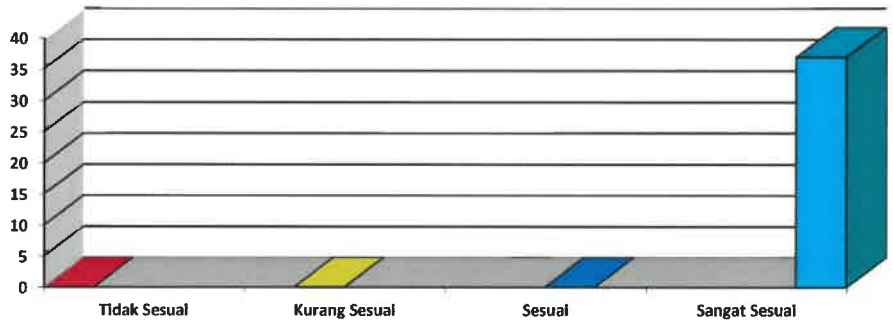
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,857- 4,00 kategori "sangat baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 11. Tabel Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0%
2.	Kurang sesuai	2	0	0%
3.	Sesuai	3	0	0%
4.	Sangat sesuai	4	40	100%
		Jumlah	40	100%

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



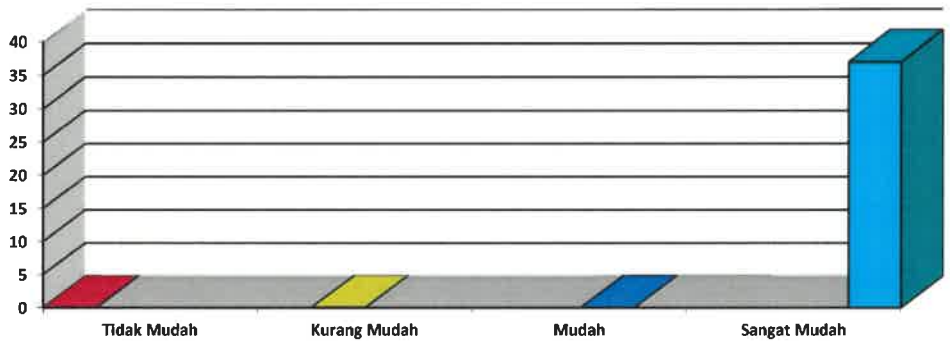
B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,857- 4,00 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 prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Tabel Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0 %
2.	Kurang Mudah	2	0	0%
3.	Mudah	3	0	0%
4.	Sangat Mudah	4	37	100%
		Jumlah	37	100%

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



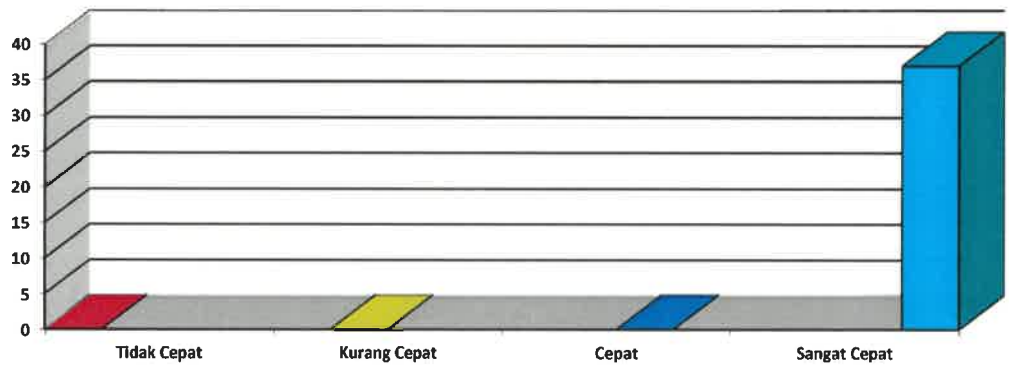
C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** 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 pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13. Tabel Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak cepat	1	0	0%
2.	Kurang cepat	2	0	0%
3.	Cepat	3	0	0%
4.	Sangat Cepat	4	37	100%
		Jumlah	37	100%

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



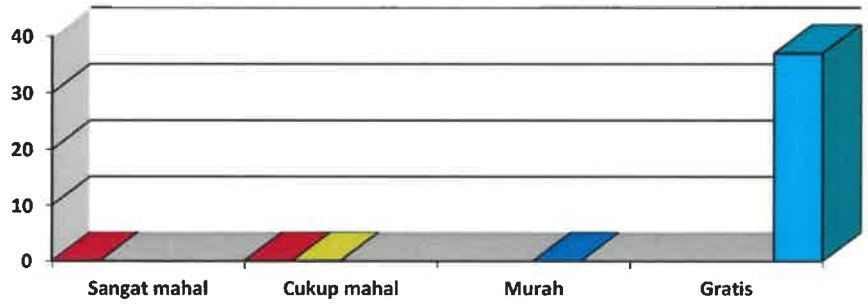
D. Biaya/Tarif

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 rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** 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 14. Tabel Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat mahal	1	0	0%
2.	Cukup mahal	2	0	0%
3.	Murah	3	0	0%
4.	Gratis	4	37	100%
z		Jumlah	37	100%

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



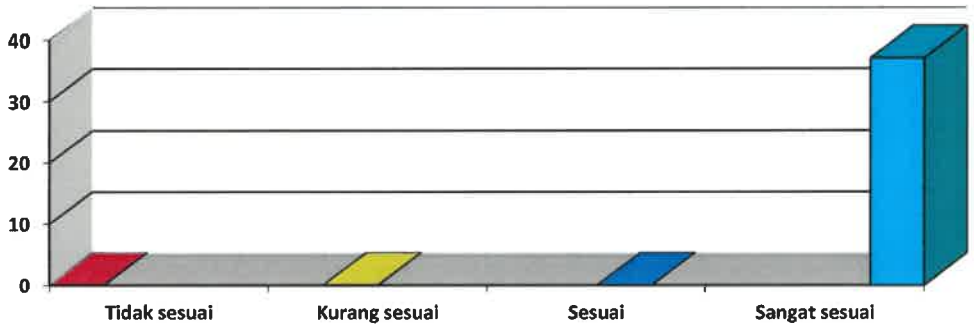
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 **4,000** berada pada interval skor **3,935 – 4,00** 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 15. Tabel Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0%
2.	Kurang sesuai	2	0	0%
3.	Sesuai	3	0	0%
4.	Sangat sesuai	4	37	100%
		Jumlah	37	100%

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



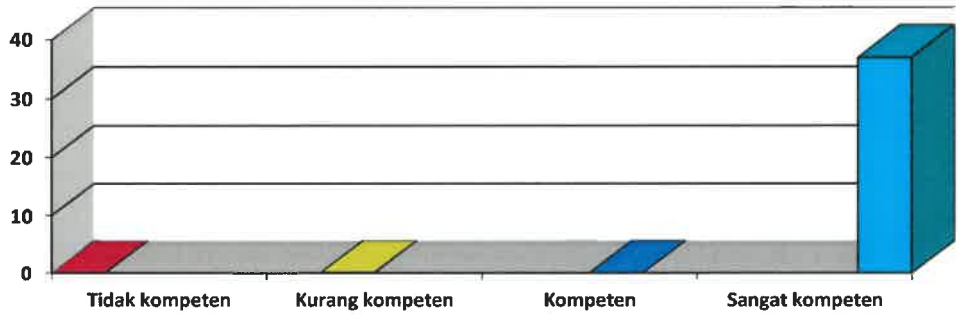
F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,53 – 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 16. Tabel Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak kompeten	1	0	0%
2.	Kurang kompeten	2	0	0%
3.	Kompeten	3	0	0%
4.	Sangat kompeten	4	37	100%
		Jumlah	37	100%

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



G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,53 - 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 17. Tabel Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sopan dan tidak ramah	1	0	0%
2.	Kurang sopan dan kurang ramah	2	0	0%
3.	Sopan dan ramah	3	0	0%
4.	Sangat sopan dan ramah	4	37	100%
		Jumlah	37	100%

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



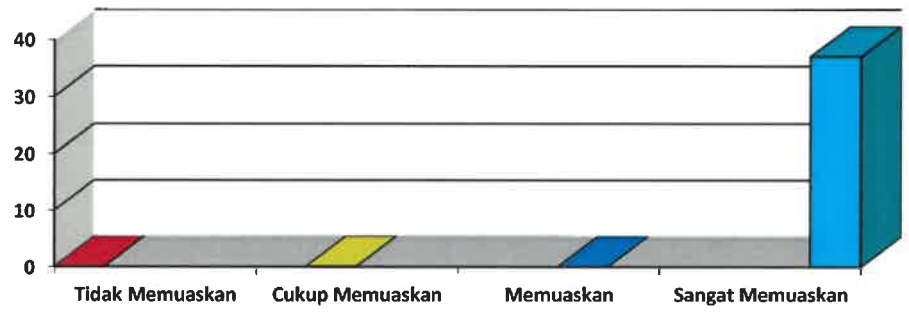
H. Sarana dan Prasarana

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori **"sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori **sangat baik.** Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 18. Tabel Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Memuaskan	1	0	0%
2.	Cukup Memuaskan	2	0	0%
3.	Memuaskan	3	0	0%
4.	Sangat Memuaskan	4	37	100%
		Jumlah	37	100%

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



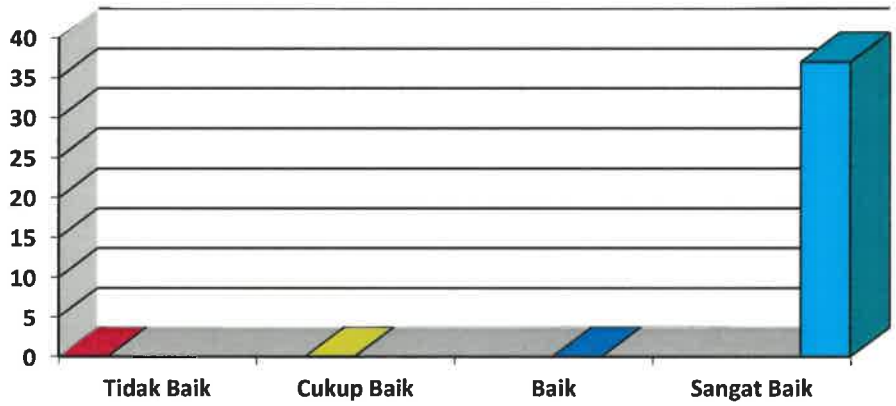
I. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** 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 masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 19. Tabel Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Baik	1	0	0%
2.	Cukup Baik	2	0	0%
3.	Baik	3	0	0%
4.	Sangat Baik	4	37	100%
		Jumlah	37	100%

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



Hasil survei pada periode ini menunjukkan bahwa Pengaadilan Negeri Gunung Sitoli dalam hal penanganan pengaduan dan saran dalam kategori sangat baik. Hal ini sejalan dengan keadaan yang sebenarnya, bahwa PN Gunung Sitoli sangat terbuka terhadap siapa saja yang berkeinginan untuk melaporkan atau membuat pengaduan di PN Gunung Sitoli. PN Gunung Sitoli telah menyediakan kotak pengaduan dan saran serta meja pengaduan yang terletak dimeja pelayanan terpadu dengan seorang petugas yang siap untuk melayani setiap masyarakat yang ingin melaporkan aparatur Pengadilan Negeri Gunung Sitoli maupun pihak POSBAKUM.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B sebesar **4,00 atau 100,00%** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**.
2. Prosedur di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B berada pada kategori **Sangat Baik**;
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**;
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B berada pada kategori **Sangat Baik** ;
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**;
7. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**;
8. Prasarana, Sarana dan Kelengkapan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**;

Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh **kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup yaitu Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan dan Persyaratan**. Sedangkan Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B , berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh **kepuasan responden paling rendah berada**

pada ruang lingkup yaitu Perilaku Pelaksana, Prasarana, Sarana dan Kelengkapan dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

B. Saran

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli Kelas I B, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Persyaratan, Prosedur dan Waktu Pelayanan.**

Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik namun pada peringkat terendah hingga ketiga terendah.

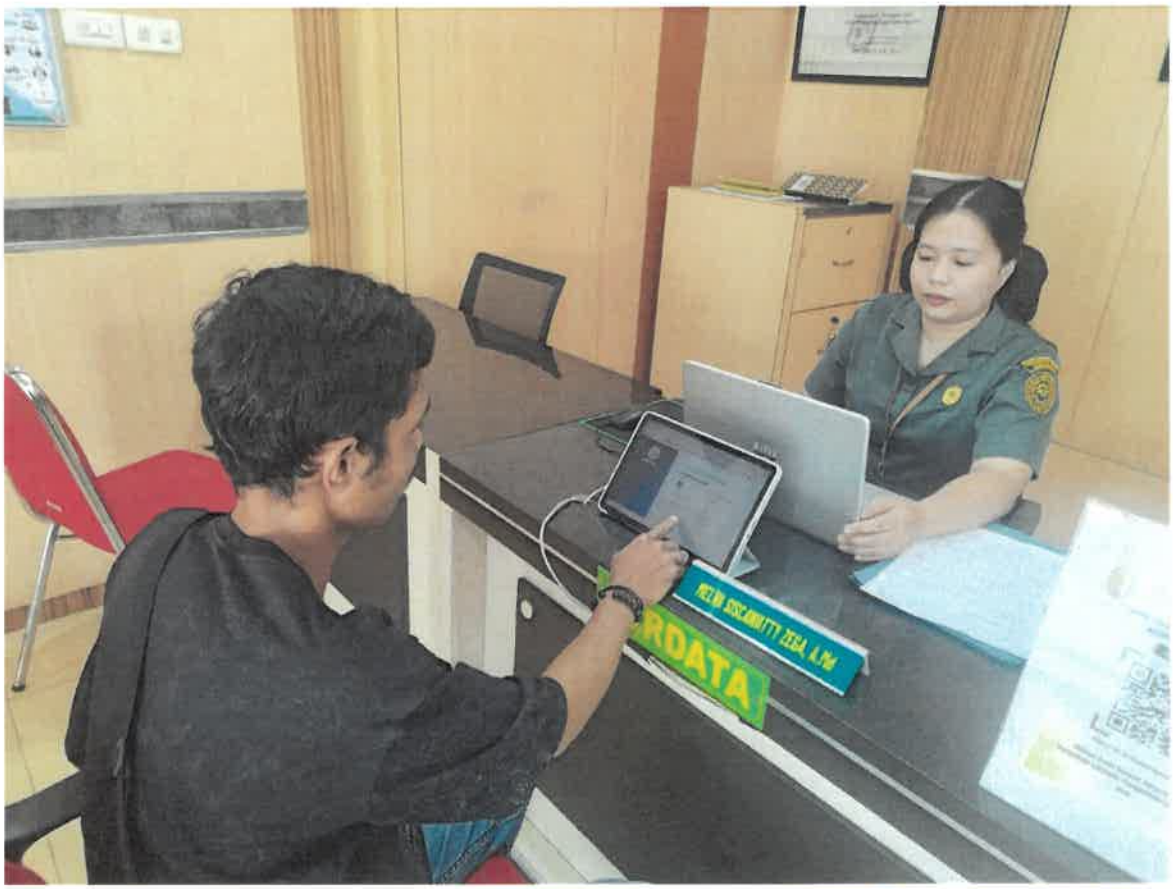
RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan 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.

LAMPIRAN

EVIDENCE PENGISIAN SURVEY PADA APLIKASI SI SUPER





TAMPILAN APLIKASI SISUPER





HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2026

