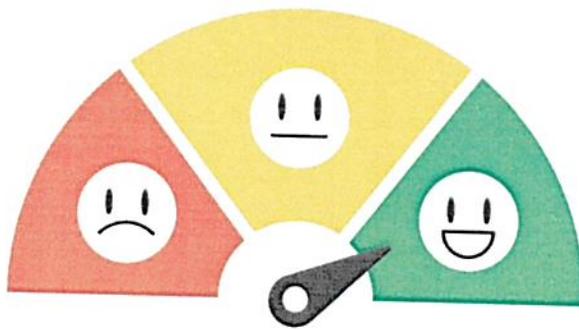


TAHUN  
2024

# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) - TRIWULAN II



APRIL - JUNI 2024

Pengadilan Negeri  
Metro Kelas IB

**PENGADILAN NEGERI METRO KELAS IB  
KOTA METRO PROVINSI LAMPUNG  
PERIODE APRIL-JUNI 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

**DI PENGADILAN NEGERI METRO KELAS IB**

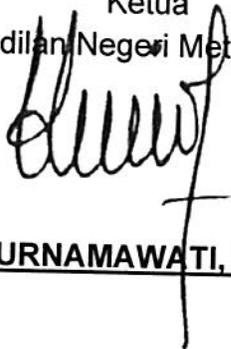
**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**

**&**

**SK Direktur Jendral Badan Peradilan Umum  
Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021**

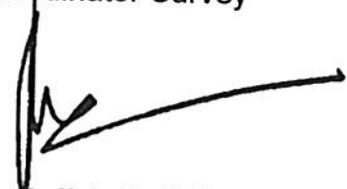
Disahkan di Metro  
Pada Hari Rabu, 22 April 2024

Ketua  
Pengadilan Negeri Metro Kelas IB



VIVI PURNAMAWATI, S.H., M.H.

Koordinator Survey



Lia Puji Astuti, S.H.

## 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 Metro Kelas IB mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks 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 Metro Kelas IB yang diambil dengan kuesioner.

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 Metro Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, Juli 2024

Tim Survei

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b>	
A. Usia Responden.....	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)</b>	
A. Persyaratan.....	11
B. Prosedur.....	12
C. Waktu Pelayanan.....	13
D. Biaya/Tarif.....	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	15

F. Kompetensi Pelaksana.....	16
G. Perilaku Pelaksana.....	17
H. Maklumat Pelayanan.....	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
J. Hasil Survei Kualitatif.....	20

## **BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

A. Kesimpulan.....	21
B. Rekomendasi.....	22

<b>RUJUKAN.....</b>	<b>23</b>
---------------------	-----------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>24</b>
-------------------------------	-----------

## 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 public kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang 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 public 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 monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. 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 daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik public goods, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan

barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturn 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 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 Metro Kelas IB melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

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

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

### C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB ini dilaksanakan pada periode **APRIL-JUNI 2024**.

### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei menggunakan instrumen aplikasi SISUPER berdasarkan SK Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, serta berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif berdasarkan Aplikasi SISUPER.

## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pns, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

### B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa pengisian kuisioner pada aplikasi SISUPER.

### C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur, antara lain:

#### 1. Persyaratan

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

#### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan 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 peraturan pemerintah dan surat keputusan Ketua Pengadilan Negeri Metro Kelas IB.

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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan unsur 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 1-4, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB ditentukan sebagai berikut:

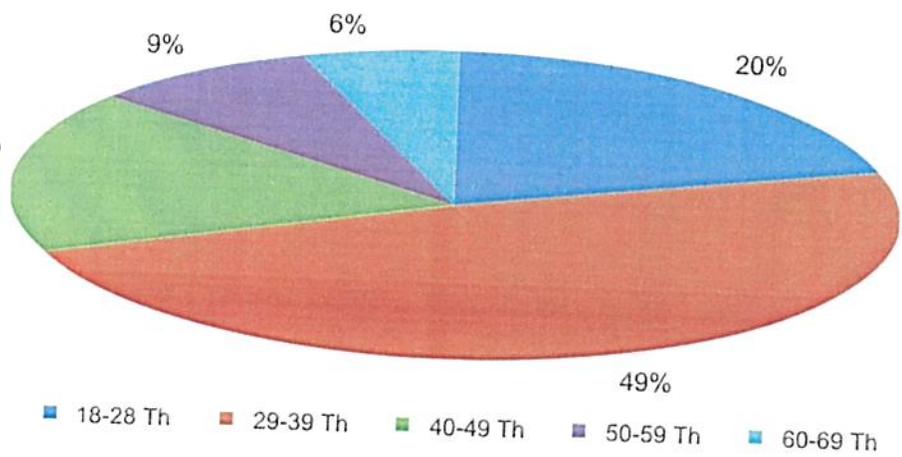
Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	3,064 - 3,532
3.	C (Kurang Baik)	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	1,00 – 2,5996

BAB III  
PROFIL RESPONDEN

A. Usia Responden

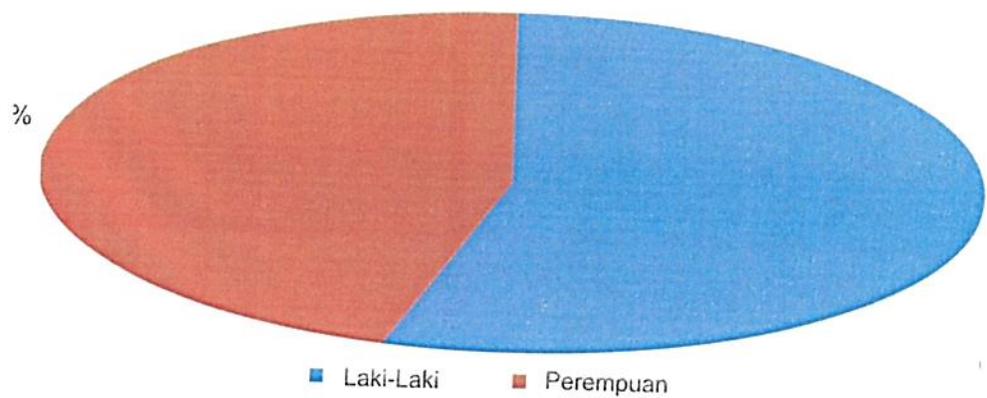
Tabel 2.



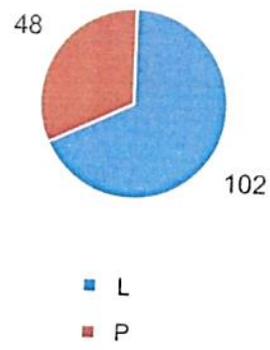
Berdasarkan diagram usia di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun yaitu sebanyak 11 Orang (34 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3.



### Jenis Kelamin



Berdasarkan diagram diatas menunjukkan mayoritas Jenis Kelamin responden adalah Perempuan sejumlah 16 Orang (46%) dan Laki-Laki sejumlah 19 Orang (54%).

### C. Pendidikan Terakhir

Table 4

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	0	0%
3	SMP	1	3%
4	SLTA	23	66%
5	Diploma	0	0%
6	S1	11	31%
7	Pasca Sarjana	0	0%
Jumlah		35	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 23 orang (66%).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase
1	PNS	1	3 %
2	TNI	0	0 %
3	POLRI	2	5 %
4	Swasta	2	6 %
5	Wirausaha	9	26 %
6	Tenaga Kontrak	2	6 %
7	Lainnya	19	54 %
Jumlah		35	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Lainnya sebanyak 19 orang (54 %).

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Data kuesioner yang terkumpul dan terisi berjumlah 35 kuisisioner *online*. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Kepuasan masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Metro Kelas IB sebesar 98,10 berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari Sembilan unsur, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan unsur tersebut.

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Unsur Pengukuran Indeks  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Metro Kelas IB

No.	Unsur	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,943	A	5
2.	Prosedur	3,914	A	8
3.	Waktu Pelayanan	3,943	A	4
4.	Biaya/Tarif	3,914	A	7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,914	A	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3,943	A	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,943	A	2
8.	Maklumat Pelayanan	3,800	A	9
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	A	1

No.	Mutu Pelayanan	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	3,064 - 3,532
3.	C (Kurang Baik)	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	1,00 – 2,5996

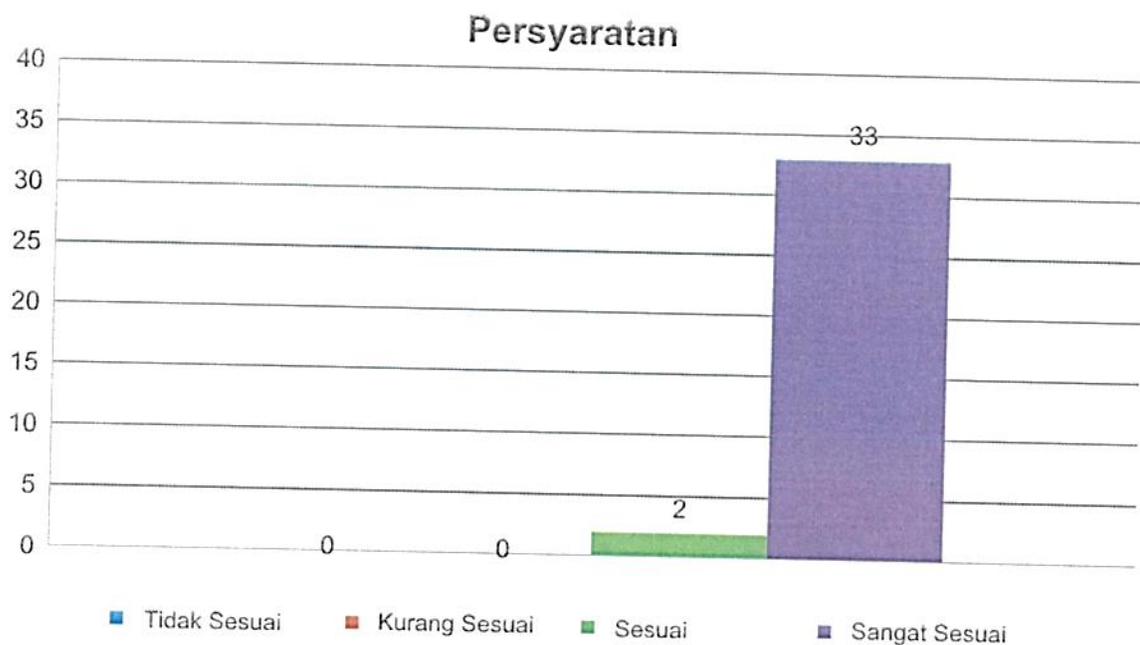
#### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,943 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur persyaratan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur : Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	Persentase
1	A Tidak Sesuai.	1	0	0%
2	B. Kurang Sesuai	2	0	0%
3	C. Sesuai	3	2	6%
4	D. Sangat Sesuai	4	33	94%
Jumlah			35	100%



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Persyaratan terbanyak adalah "A" atau SANGAT SESUAI yaitu sebanyak 33 jawaban

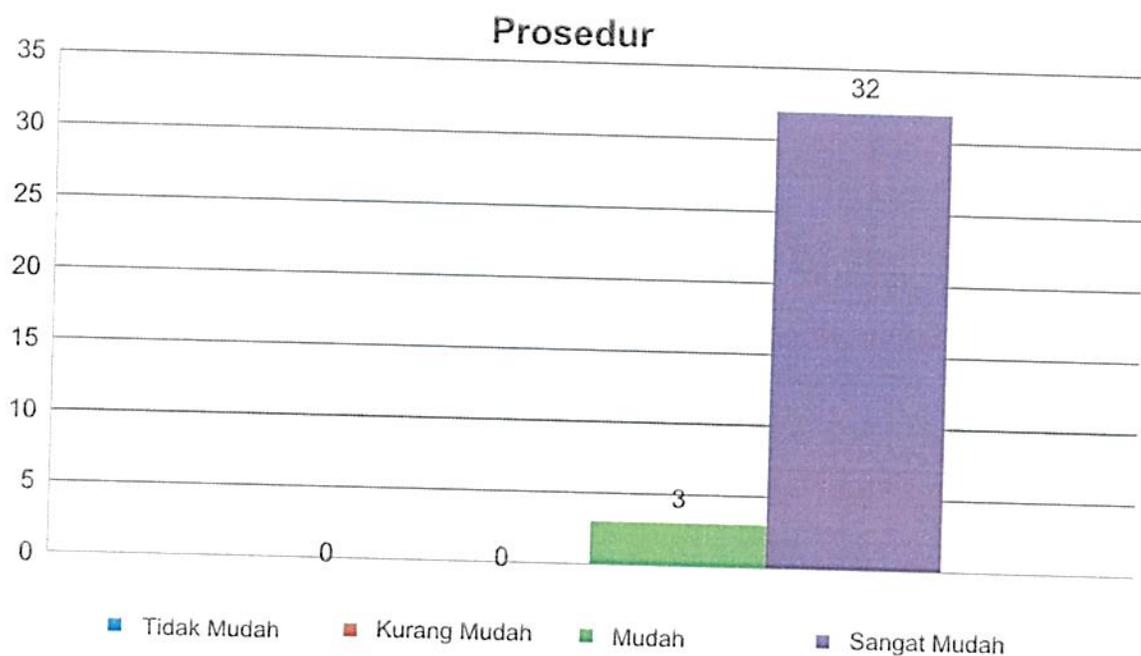
### B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,914 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur prosedur berada pada kategori SANGAT BAIK.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur : Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	Persentase
1	A. Tidak Mudah	1	0	0%
2	B. Kurang Mudah	2	0	0%
3	C. Mudah	3	3	9%
4	D. Sangat Mudah	4	32	91%
Jumlah			35	100%



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Prodesur terbanyak adalah "A" atau SANGAT MUDAH yaitu sebanyak 32 .

jawaban.

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,943** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur waktu pelayanan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	Persentase
1	A. Tidak Cepat	1	0	0%
2	B. Kurang Cepat	2	0	0%
3	C. Cepat	3	2	6%
4	D. Sangat Cepat	4	33	94%
Jumlah			35	100%

Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Waktu Pelayanan terbanyak adalah **“A”** atau **SANGAT CEPAT** yaitu sebanyak 33 jawaban.

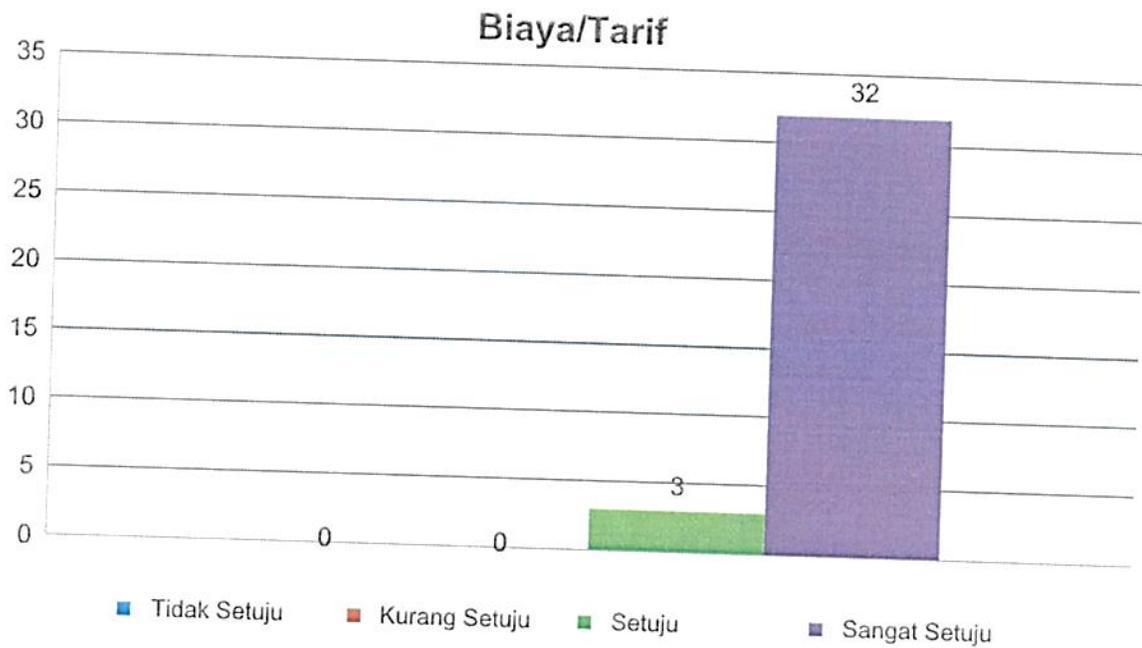
**D. Biaya/Tarif**

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 3,914 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur biaya/tarif berada pada kategori SANGAT BAIK.

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

Tabel 10  
Keputusan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			Jumlah	Persentase
1	A. Tidak Setuju	1	0	0%
2	B. Kurang Setuju	2	0	0%
3	C. Setuju	3	3	9%
4	D. Sangat Setuju	4	32	91%
Jumlah			35	100%



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Biaya/Tarif terbanyak adalah “A” atau SANGAT SETUJU yaitu sebanyak 32 jawaban.

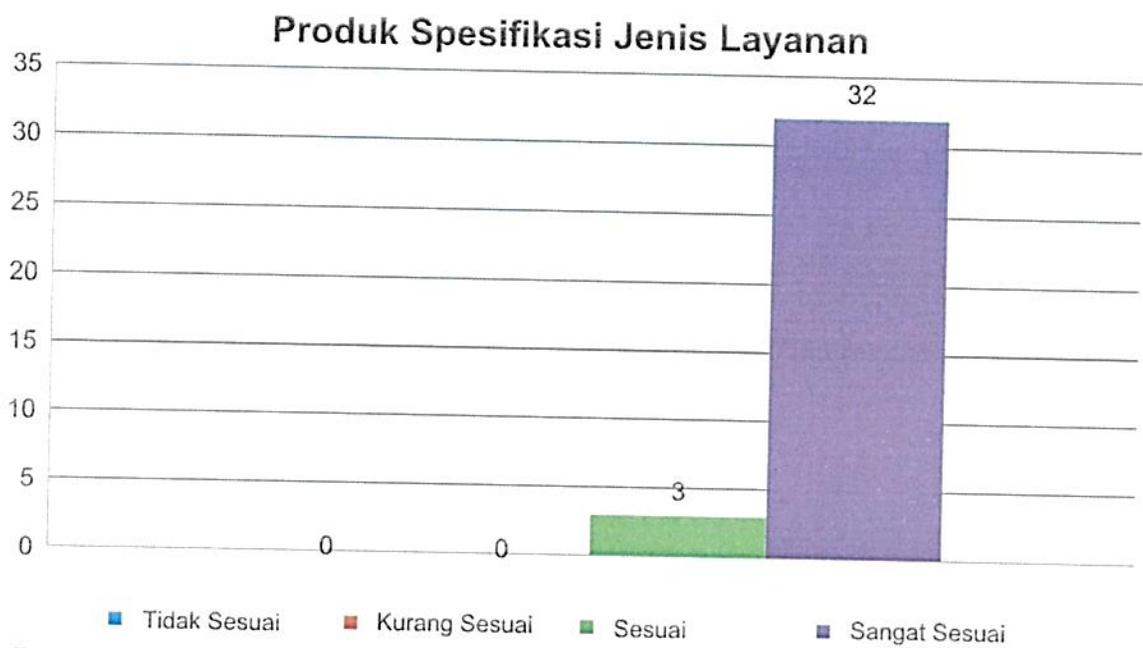
### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 rerata skor sebesar 3,914 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur produk spesifikasi berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			Jumlah	Persentase
1	A. Tidak Sesuai	1	0	0%
2	B. Kurang Sesuai	2	0	0%
3	C. Sesuai	3	3	9%
4	D. Sangat Sesuai	4	32	91%
Jumlah			35	100%



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terbanyak adalah “A” atau **SANGAT SESUAI** yaitu sebanyak 32 jawaban.

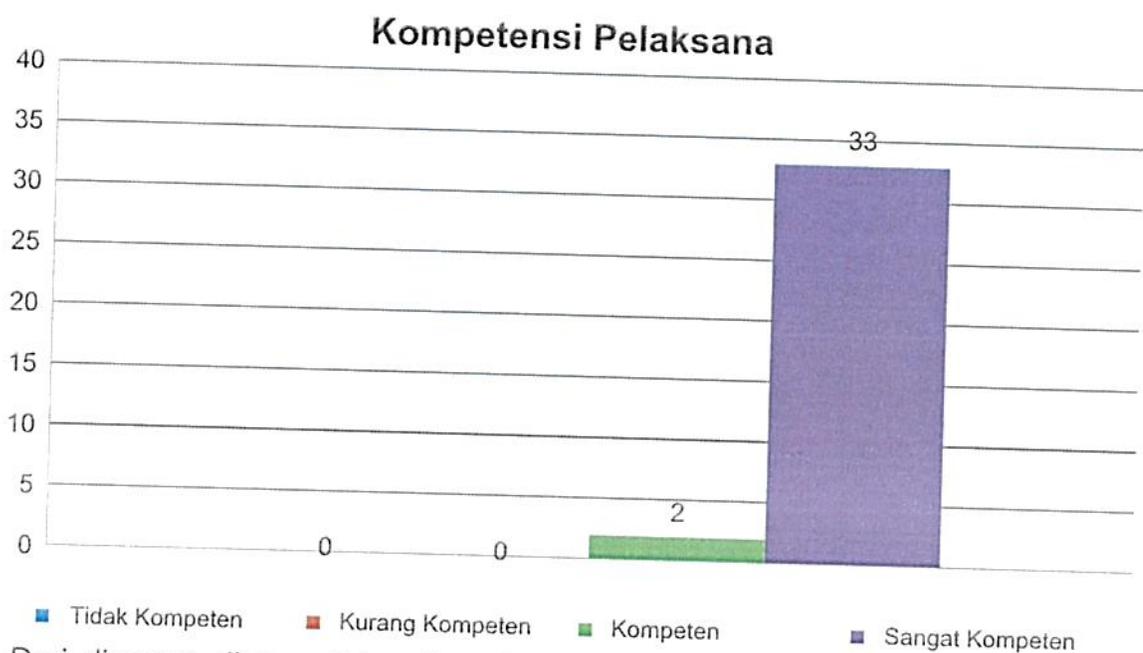
## F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,943 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Kompetensi Pelaksana berada pada kategori **SANGAT BAIK**

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

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			Jumlah	Persentase
1	A. Tidak Kompeten	1	0	0%
2	B. Kurang Kompeten	2	0	0%
3	C. Kompeten	3	2	6%
4	D. Sangat Kompeten	4	33	94%
Jumlah			35	100%



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Kompetensi Pelaksana terbanyak adalah "A" atau **SANGAT KOMPETEN** yaitu sebanyak 33 jawaban.

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,943 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur perilaku pelaksana berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			Jumlah	Persentase
1	A. Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0%
2	B. Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0%
3	C. Sopan dan Ramah	3	2	6%
4	D. Sangat Sopan dan Ramah	4	33	94%
Jumlah			35	100%

Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Perilaku Pelaksana terbanyak adalah “A” atau **SANGAT SOPAN DAN RAMAH** yaitu sebanyak 33 jawaban.

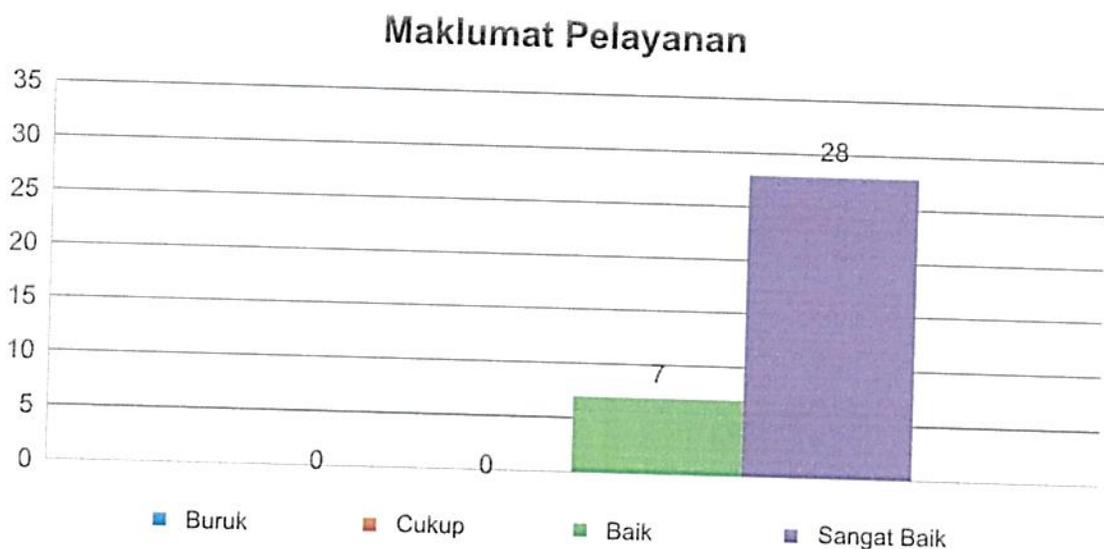
## H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,909 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur Maklumat Pelayanan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			Jumlah	Persentase
1	A. Buruk	1	0	0%
2	B. Cukup	2	0	0%
3	C. Baik	3	7	20%
4	D. Sangat Baik	4	28	80%
Jumlah			35	100%



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Maklumat Pelayanan Adalah “A” **SANGAT BAIK** yaitu 28 jawaban.

### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

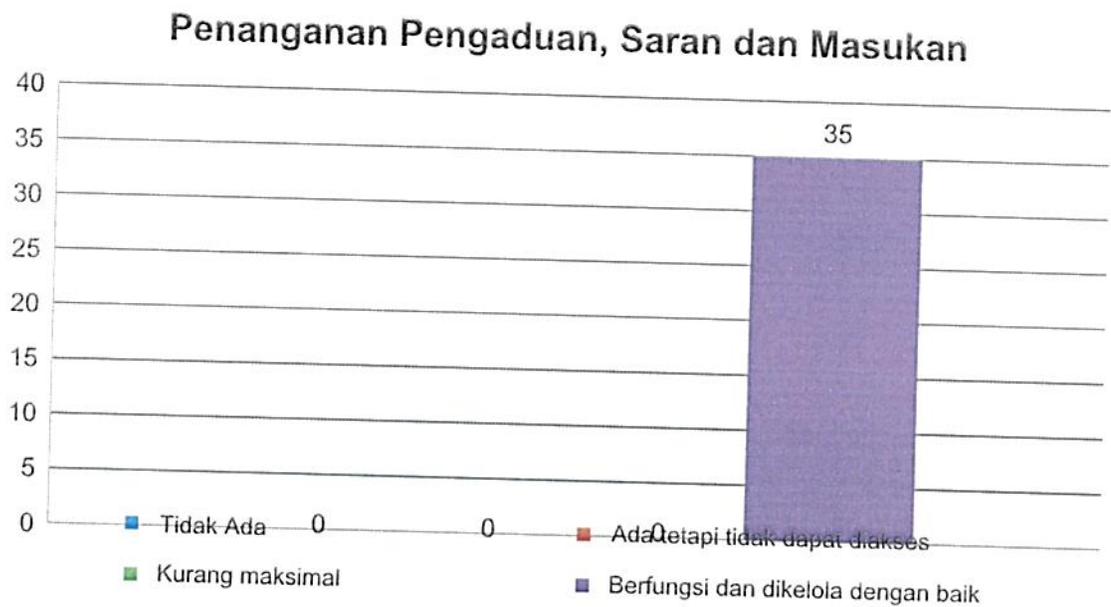
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			Jumlah	Persentase
1	A. Tidak ada	1	0	0%
2	B. Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0%
3	C. Kurang maksimal	3	0	0%
4	D. Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	35	100%
Jumlah			35	100%



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu **“A” BERFUNGSI DAN DIKELOLA DENGAN BAIK** yaitu sebanyak 35 jawaban.

## J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian aplikasi SISUPER Badilum. Saran-saran perbaikan PN Metro Kelas IB, yang diusulkan responden, antara lain:

1. BAIK
2. BAIK, SOLUTIF
3. terimakasih, semoga kedepannya lebih baik lagi
4. mbaknya baik dan ramah.
5. BANYAK SURVENYA
6. pelayanannya baik
7. via online bisa
8. OKE
9. cepat
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.
- 16.
- 17.
- 18.
- 19.
- 20.
- 21.
- 22.
- 23.
- 24.

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB sebesar **98.10/3,92** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB berada pada kategori **SANGAT BAIK**.
2. **Prosedur Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB berada pada kategori **SANGAT BAIK**.
3. **Waktu pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
4. **Biaya/Tarif pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
6. **Kompetensi Pelaksana Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
7. **Perilaku Pelaksana Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
8. **Maklumat Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.

Kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB, berdasarkan peringkat 3 unsur terendah diperoleh kepuasan responden paling rendah berada pada Unsur :

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	133
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	137
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan <b>SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?</b>	137

#### B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB, hendaknya meningkatkan pelayanannya karena berdasarkan hasil survei ini, semua unsur pelayanan pada Pengadilan Negeri Metro Kelas IB berada pada kategori baik.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
  - Kualitas kerjanya lebih ditingkatkan.
2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan:
  - 5R Hendaknya tetap di perhatikan dan dijadikan budaya kerja.
3. Untuk Bagian Kepaniteraan Perdata :
  - Pelayanannya lebih ditingkatkan dan budayakan 5S.
4. Untuk bagian Kepaniteraan Pidana :
  - Pelayanannya lebih tingkatan dan budayakan 5S.
5. Untuk bagian Kepaniteraan Hukum :
  - Pelayanannya lebih ditingkatkan dan budayakan 5S .

**RUJUKAN:**

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

# LAMPIRAN-LAMPIRAN



Metro, Juli 2024

**MONITORING, EVALUASI DAN REKOMENDASI  
TERHADAP SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN  
NEGERI METRO KELAS IB  
( SURVEI SKM APRIL - JUNI 2024)**

Monitoring, Evaluasi dan Rekomendasi dan tindak lanjut (*Feedback*) hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan TIM survei Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB Periode APRIL - JUNI 2024.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Pengadilan Negeri Metro Kelas IB dengan cara mengisi kuisioner online pada aplikasi SiSuper Dirjen Badilum. Pengadilan Negeri Metro Kelas IB merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat di bidang hukum yang berkewajiban melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Pelaksanaan survei SKM yang dilaksanakan Pengadilan Negeri Metro Kelas IB merupakan kegiatan rutin dalam rangka upaya menjaga kualitas mutu pelayanan publik di Pengadilan Negeri Metro. Berdasarkan hal tersebut setiap 3 bulan Pengadilan Negeri Metro melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Ada 9 indikator yang menjadi dasar pertanyaan survei yaitu :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

**A. Analisis**

Survei dilakukan kepada responden dari pengguna unit layanan Pengadilan Negeri Metro Kelas IB berasal dari pihak Mahasiswa/Pelajar, Masyarakat, Advokat dan Instansi Lain

yang berhubungan dengan Pengadilan Negeri Metro Kelas IB. Nilai rata-rata yang diperoleh dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada table berikut :

**Nilai Rata-rata yang diperoleh dari SKM periode APRIL - JUNI 2024 Pada Pengadilan Negeri Metro Kelas IB**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR
1.	Persyaratan	3,943
2.	Prosedur	3,914
3.	Waktu Pelayanan	3,943
4.	Biaya/Tarif	3,914
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,914
6.	Kompetensi Pelaksana	3,943
7.	Perilaku Pelaksana	3,943
8.	Maklumat Pelayanan	3,943
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,800
	<b>Rata-Rata</b>	<b>4,000</b>

Nilai Rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,924 dengan nilai SKM maka mutu pelayanan dapat dikategorikan "A" dengan kinerja baik.

Berikut 3 nilai unsur terendah dari hasil survei :

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	133
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	137
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan <b>SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?</b>	137

**B. Saran dan Rekomendasi**

Tindak lanjut atas hasil survei yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki integritas yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Metro Kelas IB kepada masyarakat pencari keadilan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	133
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	137
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan <b>SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?</b>	137

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

**Saran dan Rekomendasi :**

Agar dapat terus meningkatkan fasilitas layanan secara berkala sebagai bentuk peningkatan pelayanan terhadap masyarakat pencari keadilan dan penyandang difable. Pemugaran Ruang PTSP agar tercipta ruangan yang lebih nyaman bagi pencari keadilan.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

**Saran dan Rekomendasi :**

Agar melakukan publikasi tentang prosedur pelayanan baik secara fisik maupun digital kepada Masyarakat pencari keadilan

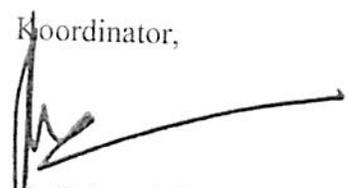
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan **SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?**

**Saran dan Rekomendasi :**

Agar memperbaharui publikasi panjar biaya dan biaya PNBK yang dikenakan pada layanan di website pengadilan dan ruang PTSP sesuai peraturan yang berlaku serta memperbaharui secara berkala jika ada perubahan. memberikan tanda bukti pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian Monitoring dan evaluasi dari hasil survei yang telah dilakukan oleh tim survei Pengadilan Negeri Metro Kelas IB.

Koordinator,

  
Lia Puji Astuti, S.H.

Ketua Pelaksana,

  
Irwan Saputra., S.H.



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI TANJUNGPINANG  
PENGADILAN NEGERI METRO**

Jalan Sutan Syahrir Nomor 65 Kelurahan Mulyojati Kecamatan Metro Barat  
Kota Metro, Lampung 34125. www.pn-metro.go.id, admin@pn-metro.go.id

Metro, Juli 2024

**TINDAK LANJUT  
TERHADAP HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI METRO KELAS IB  
( SURVEI SKM APRIL-JUNI 2024)**

**A. ANALISIS**

Setelah dilakukan survey kepada responden dari pengguna unit layanan Pengadilan Negeri Metro Kelas IB berasal dari pihak Mahasiswa/Pelajar, Masyarakat, Advokat dan Instansi Lain yang berhubungan dengan Pengadilan Negeri Metro Kelas IB. Telak dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil survey 3 unsur nilai terendah sebagai berikut :

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	133
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	137
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan <b>SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?</b>	137

**B. SARAN DAN REKOMENDASI**

Saran dan Rekomendasi dari hasil nilai 3 unsur terendah :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

**Saran dan Rekomendasi :**

Agar dapat terus meningkatkan fasilitas layanan secara berkala sebagai bentuk peningkatan pelayanan terhadap masyarakat pencari keadilan dan penyandang difable. Pemugaran Ruang PTSP agar tercipta ruangan yang lebih nyaman bagi pencari keadilan.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?

**Saran dan Rekomendasi :**

Agar melakukan publikasi tentang prosedur pelayanan baik secara fisik maupun digital kepada Masyarakat pencari keadilan

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan **SESUAI DENGAN TARIF RESMI** ?

**Saran dan Rekomendasi :**

Agar memperbaharui publikasi panjar biaya dan biaya PNBP yang dikenakan pada layanan di website pengadilan dan ruang PTSP sesuai peraturan yang berlaku serta memperbaharui secara berkala jika ada perubahan. memberikan tanda bukti pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **C. TIDAK LANJUT HASIL SURVEY**

Tindak lanjut saran dan rekomendasi dari hasil monitoring dan evaluasi nilai 3 unsur terendah :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

Terus Meningkatkan fasilitas pelayanan secara berkala sebagai bentuk peningkatan pelayanan terhadap masyarakat pencari keadilan dan penyandang *difable*. Pemugaran Ruang PTSP agar tercipta ruangan yang lebih nyaman bagi pencari keadilan

Buku saku Bahasa Isyarat & Huruf Braille Renovasi Ruang PTSP Menjadi lebih nyaman



2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?  
Tindak Lanjut :

Ditindaklanjuti dengan melakukan publikasi tentang prosedur pelayanan baik secara fisik maupun digital kepada Masyarakat pencari keadilan. melakukan publikasi prosedur dan persyaratan beracara di Pengadilan Negeri pada brosur di ruang PTSP dan website Pengadilan Negeri Metro Kelas I dan membuat brosur elektronik atau E-Brosur yang dapat diakses dari manapun dan kapanpun

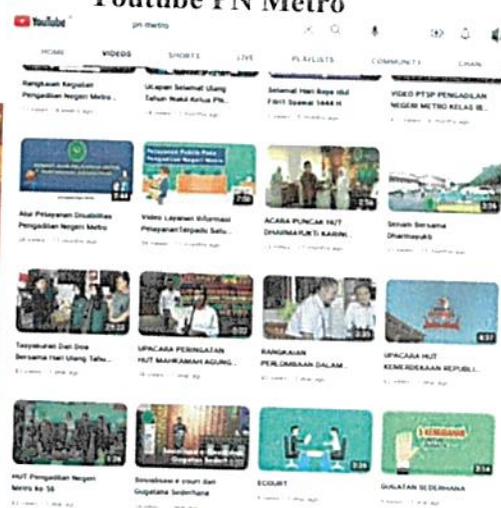
**Publikasi brosur Fisik dan elektronik atau E-Brosur**



**Publikasi E-Brosur Pada Web Pengadilan**



**Publikasi Prosedur Pelayanan Pada Web Publikasi Alur Pelayanan Melalui Youtube PN Metro**



3. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?  
Tindak Lanjut :

Agar memperbaharui publikasi panjar biaya dan biaya PNBP yang dikenakan pada layanan di website pengadilan dan ruang PTSP sesuai peraturan yang berlaku serta memperbaharui







1. Menyusun Instrumen Survei;
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survey
5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### D. Penggunaan Aplikasi Survei

##### 1. Penyiapan Aplikasi

Satuan kerja selaku unit pelayanan publik menyiapkan minimal 1 komputer atau media elektronik lain yang dapat digunakan untuk melaksanakan survey secara elektronik. petugas dari unit pelayanan publik membuka aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada komputer/ media elektronik lainnya yang sudah disiapkan dengan tahapan:

- Memastikan bahwa komputer yang digunakan untuk melaksanakan survei sudah terkoneksi dengan internet;
- Membuka browser/ peramban halaman website;
- Membuka alamat website:  
[http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/\[kode\\_s atker\]](http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/[kode_s atker])
- Jika berhasil membuka aplikasi maka akan tampil halaman Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi

##### 2. Pengisian Survey

Responden dapat memilih salah satu survei yang sudah disediakan oleh unit layanan publik. terdapat beberapa tahapan, antara lain:

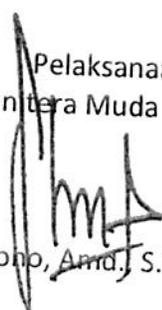
- Data Responden  
Berupa isian data pribadi responden
- Jenis Layanan  
Berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden
- Kuisisioner  
Berupa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh unit layanan publik

- Kesan dan Pesan

Berupa isian bebas kesan dan pesan

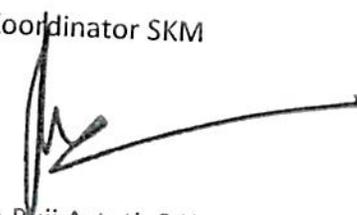
Demikian rencana kegiatan ini kami buat sebagai acuan dalam pelaksanaan Indeks KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).

Pelaksanaan,  
Pantera Muda Hukum

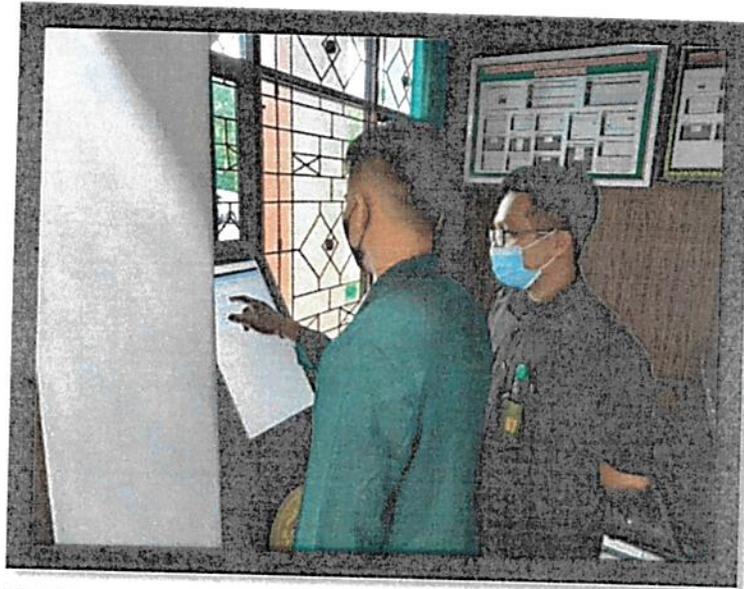
  
Ismono, Amd., S.H., M.H.

Metro, Jum'at 5 Januari 2024

Koordinator SKM

  
Lia Puji Astuti, S.H.

Pengisian Survey SKM pada aplikasi SiSuper





MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI TANJUNGPINANG  
PENGADILAN NEGERI METRO

Jalan Sutan Syahrir Nomor 65 Kelurahan Mulyojati Kecamatan Metro Barat  
Kota Metro, Lampung 34125. www.pn-metro.go.id. admin@pn-metro.go.id

Nomor : 957-b/PN.W9-U2/OT.01.1/7/2024

Metro, 2 Juli 2024

Lampiran : -

Hal : **Undangan Rapat**

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu .....

di-

Metro

Sehubungan dengan akan dilaksan akan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)

Triwulan I, dengan ini mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu untuk hadir pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 03 Juli 2024

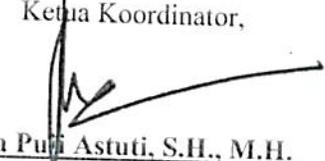
Pukul : 09.00 WIB s/d selesai

Acara : Rapat Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tempat : Ruang Rapat

Atas perhatian saudara, diucapkan terima kasih.

Ketua Koordinator,

  
Lia Puji Astuti, S.H., M.H.



# PENGADILAN NEGERI METRO KELAS IB

Jl.Sutan Sjahrir No. 65 Kota Metro

Telp. (0725) 41833 – 41624 Fax. (0725) 41624

Website :[www.pn-metro.go.id](http://www.pn-metro.go.id); E-mail : [pn.klasib.metro@gmail.com](mailto:pn.klasib.metro@gmail.com)

<b>HARI / TANGGAL RAPAT</b>	Rabu /03 Juli 2024	<b>KETERANGAN LAMPIRAN</b>	
<b>LOKASI RAPAT</b>	Ruang Rapat	<input checked="" type="checkbox"/>	DAFTAR HADIR
<b>MULAI WAKTU RAPAT</b>	09.00 WIB <b>SELESAI</b> 10.30 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	INTERNAL MEMO
<b>POKOK BAHASAN RAPAT</b>	1 Rapat Survei SKM	Beri Tanda berikut <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>PIMPINAN RAPAT</b>	1 Lia Puji Astuti, S.H.		
<b>MODERATOR</b>	2 Irwan Saputra, S.H.		
<b>NOTULEN</b>	3 Cacah Firmansyah		

## BAHASAN MATERI RAPAT

CATATAN	KETERANGAN
<ul style="list-style-type: none"><li>- Pengantar Koordinator : Assalamualaikum Wr. Wb. Siang ini atas limpahan rahmat dan karunianya kepada kita semua sehingga hari ini kita dapat melaksanakan rapat SKM. Sebelum rapat Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, mari kita membahas apa yang menjadi rencana survai SKM Pengadilan Negeri Metro</li><li>- Berdasarkan surat ketua Pengadilan Negeri Metro Kelas IB tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Persepsi Korupsi dan telah dijadwalkan sebelumnya pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II.</li><li>- Responden didapat dari pemohon atau pengunjung yang berkepentingan melalui aplikasi SISUPER Dirjen Badilum.</li><li>- Berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Mahkamah Agung RI Nomor 1365/DJU/HM.02.3/5/2021 tentang pedoman pelaksanaan survei dan tata cara penggunaan aplikasi survei pelayanan</li></ul>	



# PENGADILAN NEGERI METRO KELAS IB

Jl.Sutan Sjahrir No. 65 Kota Metro

Telp. (0725) 41833 – 41624 Fax. (0725) 41624

Website : [www.pn-metro.go.id](http://www.pn-metro.go.id); E-mail : [pn.klasib.metro@gmail.com](mailto:pn.klasib.metro@gmail.com)

elektronik (SISUPER) pada direktorat jendral badan peradilan umum dan peradilan di bawahnya maka survey indeks persepsi anti korupsi dilakukan dengan menggunakan aplikasi tersebut

- Jadwal dilaksanakan berdasarkan jadwal survei yang telah dibuat sebagai acuan.
- Melakukan monitoring, Evaluasi dan Rekomendasi setelah hasil survey terlaksana
- Penutup :  
Sekian rapat survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) hari ini. Diharapkan kerjasamanya. Terimakasih untuk tugas yang sudah dilakukan. Wassalamualaikum  
Wr. Wb.

DIBUAT NOTULEN	DIPERIKSA	DISAHKAN	
NAMA LENGKAP & TTD	NAMA LENGKAP & TTD	NAMA LENGKAP	Lia Puji Astuti, S.H.
Cacah Firmansyah	Lia Puji Astuti, S.H.		
		TANDA TANGAN	

Foto Rapat





	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	LIA PUTRIYANI	LAMPUNG	32 Tahun	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4 27 Juni 2024
2	WANDA	LAMPUNG	24 Tahun	S1LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4 27 Juni 2024
3	JAKA PRATAMA	LAMPUNG	35 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 11 Juni 2024
4	Nurul	LAMPUNG	34 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 29 Mei 2024
5	Yulinar	LAMPUNG	60 Tahun	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 15 Mei 2024
6	Ruli	LAMPUNG	40 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 15 Mei 2024
7	Octa	LAMPUNG	19 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 15 Mei 2024
8	MASTUTI	LAMPUNG	61 Tahun	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 13 Mei 2024
9	Rabiatul	LAMPUNG	38 Tahun	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 8 Mei 2024
10	Gilang	LAMPUNG	36 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 8 Mei 2024
11	Aul	LAMPUNG	24 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 7 Mei 2024
12	Usa	LAMPUNG	22 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 7 Mei 2024
13	Wahyudin	LAMPUNG	39 Tahun	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 7 Mei 2024
14	Nurjanah	LAMPUNG	57 Tahun	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 2 Mei 2024
15	Aulia	LAMPUNG	35 Tahun	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 2 Mei 2024
16	Anas	LAMPUNG	39 Tahun	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 2 Mei 2024
17	Aniza	LAMPUNG	39 Tahun	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 2 Mei 2024
18	Supardi	LAMPUNG	53 Tahun	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 2 Mei 2024
19	ANAS	LAMPUNG	39 Tahun	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 29 April 2024
20	Vuri	LAMPUNG	41 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 26 April 2024
21	Khairudin	LAMPUNG	41 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 26 April 2024
22	Joko	LAMPUNG	45 Tahun	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 26 April 2024
23	Zidhan	LAMPUNG	52 Tahun	S1WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 25 April 2024
24	Tina	LAMPUNG	52 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 25 April 2024
25	Edwaqrd	LAMPUNG	31 Tahun	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 25 April 2024
26	Siti	LAMPUNG	35 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 23 April 2024
27	Indah	LAMPUNG	43 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 22 April 2024
28	Ari	LAMPUNG	30 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 22 April 2024
29	Endang	LAMPUNG	19 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 22 April 2024
30	Satriya	LAMPUNG	33 Tahun	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4 22 April 2024
31	Edi Sunaryo	LAMPUNG	33 Tahun	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 22 April 2024
32	Panca	LAMPUNG	35 Tahun	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 22 April 2024
33	Derio	LAMPUNG	25 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 22 April 2024
34	Ega	LAMPUNG	30 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 22 April 2024
35	Mujirul Hasan	LAMPUNG	41 Tahun	S1TENAGA KONTRAK	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4 1 April 2024

A	B	C	D	E	F	G	H	I
33	32	33	32	32	33	33	33	28
2	3	2	3	3	2	2	2	7
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	35	35	35	35	35	35	35	35
3,943	3,914	3,943	3,914	3,914	3,943	3,943	3,800	4,000



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI TANJUNGPINANG  
PENGADILAN NEGERI METRO**

Jalan Sutan Syahrir Nomor 65 Kelurahan Mulyojati Kecamatan Metro Barat  
Kota Metro, Lampung 34125. www.pn-metro.go.id, admin@pn-metro.go.id

Nomor : /PAN.W9.U2/HK.01/7/2024

Juli 2024

Lampiran : 1 (satu) lembar

Perihal : Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi Pengguna Layanan Pengadilan pada Pengadilan Negeri Metro Triwulan II Periode April-Juni 2024

Kepada Yth.

Ketua Pengadilan Tinggi Tanjungpinang

di-

Bandar Lampung

Dengan hormat,

Merujuk pada Surat Direktur Jendral Badan Peradilan Umum nomor 520/DJU/PS.02/4/2016, tanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Metro.

Metode yang digunakan dalam kegiatan Survei ini adalah pengisian kuisioner secara online melalui aplikasi SiSuper random kepada responden. Responden Survei tersebut meliputi para pencari keadilan di Pengadilan Negeri metro dan pengguna layanan lainnya yang berasal dari Kejaksaan Negeri, Kepolisian, Pengacara dan instansi terkait lainnya yang berada dalam wilayah hukum Pengadilan Negeri Metro. Proses pengumpulan data pada Survei tersebut dilaksanakan sejak April s/d Juni 2024 melalui aplikasi survey pelayanan elektronik badilum.

Demikian laporan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Metro, Juli 2024

An. Ketua,  
Panitera

SUHAI DI AGUS

Tembusan:

- Arsip.



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**PENGADILAN NEGERI METRO**  
 Jl. Sultan Sjahri, Kota Metro KOTA METRO  
 LAMPUNG  
<http://www.pn-metro.go.id/>



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
 Periode 1 April 2024 sampai 30 Juni 2024

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**NILAI INDEKS**

**3,92 / 98,10%**

Jumlah	35 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 19 PEREMPUAN : 16
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 0 SMP : 1 S1 : 11 SMU : 23 S2 : 0 Diploma 1 : 0 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 1 SWASTA : 2 TNI : 0 WIRUSAHA : 9 POLRI : 2 TENAGA KONTRAK : 2 LAINNYA : 19

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,800
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,914
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3,914

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

**Tindak Lanjut :**

Agar dapat terus meningkatkan fasilitas layanan secara berkala sebagai bentuk peningkatan pelayanan terhadap masyarakat pencari keadilan dan penyandang difable. Pemugaran Ruang PTSP agar tercipta ruangan yang lebih nyaman bagi pencari keadilan.

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?

**Tindak Lanjut :**

Agar melakukan publikasi tentang prosedur pelayanan baik secara fisik maupun digital kepada Masyarakat pencari keadilan

Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?

**Tindak Lanjut :**

Agar memperbaharui publikasi panjar biaya dan biaya PNPB yang dikenakan pada layanan di website pengadilan dan ruang PTSP sesuai peraturan yang berlaku serta memperbaharui secara berkala jika ada perubahan. memberikan tanda bukti pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.**

3 Juli 2024  
 Ketua Pengadilan Negeri



# Publikasi Hasil survey pada media sosial Pengadilan

Instagram

**PENGADILAN NEGERI METRO**  
KELAS IB

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa 'MANDIRI'

**HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
TRIWULAN II 2024  
(MAY - JUNI 2024)  
NILAI INDEKS  
**3,92 / 98,10 %**

Kategori	Nilai
Persepsi Anti Korupsi	4,00
Persepsi Pelayanan	4,00
Persepsi Kompetensi	4,00
Persepsi Integritas	4,00
Persepsi Keterbacaan	4,00
Persepsi Keterjangkauan	4,00

PERESMINAN LAUNCHING GERAI KEMENKUMHAM, BURSA EFEK INDONESIA, BADAN BPOM, BPJS KETENAGAKERJAAN, REAL ESTATE INDONESIA DAN METRO COMMAND CENTER DI MPP KOTA METRO

FIND US ON: @pengadilan\_negeri\_metro

pengadilan\_negeri\_metro • Follow

pengadilan\_negeri\_metro Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Metro Periode Triwulan II April - Juni Tahun 2024 dengan hasil tingkat kepuasan pada survey Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,92/98,10% dan Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar 3,97/99,24%.

Informasi mengenai Layanan PN Metro: [linktr.ee/pnmet](#)

@humasmakamhagung @pottanjungkang @dijembadum

#pnmetro #pottanjungkang #dijembadum #dijembadum

1 like · 2 hours ago

Instagram

**PENGADILAN NEGERI METRO**  
KELAS IB

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa 'MANDIRI'

**HASIL SURVEY INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI**  
TRIWULAN II 2024  
(MAY - JUNI 2024)  
NILAI INDEKS  
**3,97 / 99,24%**

Kategori	Nilai
Persepsi Anti Korupsi	4,00
Persepsi Pelayanan	4,00
Persepsi Kompetensi	4,00
Persepsi Integritas	4,00
Persepsi Keterbacaan	4,00
Persepsi Keterjangkauan	4,00

PERESMINAN LAUNCHING GERAI KEMENKUMHAM, BURSA EFEK INDONESIA, BADAN BPOM, BPJS KETENAGAKERJAAN, REAL ESTATE INDONESIA DAN METRO COMMAND CENTER DI MPP KOTA METRO

FIND US ON: @pengadilan\_negeri\_metro

pengadilan\_negeri\_metro • Follow

pengadilan\_negeri\_metro Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Metro Periode Triwulan II April - Juni Tahun 2024 dengan hasil tingkat kepuasan pada survey Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,92/98,10% dan Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar 3,97/99,24%.

Informasi mengenai Layanan PN Metro: [linktr.ee/pnmet](#)

@humasmakamhagung @pottanjungkang @dijembadum

#pnmetro #pottanjungkang #dijembadum #dijembadum

1 like · 2 hours ago

