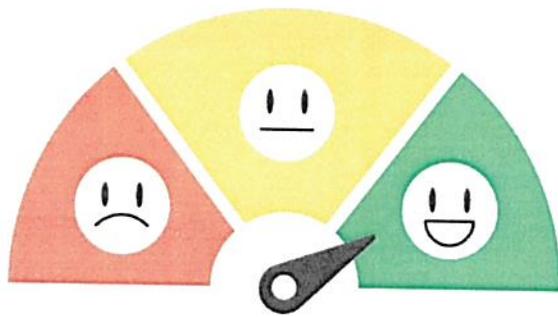


TAHUN
2024

LAPORAN SURVEY

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) - TRIWULAN I



JANUARI - MARET 2024

Pengadilan Negeri Metro
Kelas IB

APLIKASI SISUPER DIRJEN BADILUM

**PENGADILAN NEGERI METRO KELAS IB
KOTA METRO PROVINSI LAMPUNG
PERIODE JANUARI-MARET 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI METRO KELAS IB**

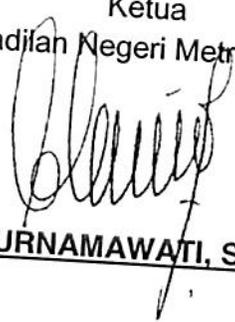
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

&

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

Disahkan di Metro
Pada Hari Selasa, 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, April 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	
A. Usia Responden	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	
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

RUJUKAN	23
----------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	24
-------------------------------	-----------

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 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 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 **JANUARI-MARET 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 kuisisioner 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

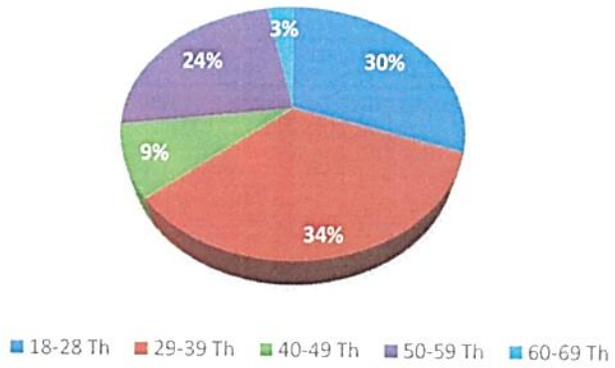
No.	Mutu Pelayanan	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	3,064 - 3,532
3.	C (Kurang Baik)	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	1,00 – 2,5996

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Usia Responden

Tabel 2.

Rata-Rata Umur Responden

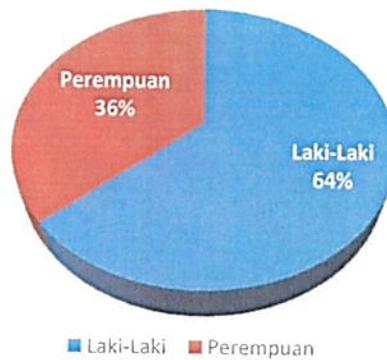


Berdasarkan diagram usia di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun yaitu sebanyak 11 Orang (34 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3.

Rata- Rata jenis Kelamin



Berdasarkan diagram diatas menunjukkan mayoritas Jenis Kelamin responden adalah Perempuan sejumlah 12 Orang (36%) dan Laki-Laki Sejumlah 21 Orang (64%).

C. Pendidikan Terakhir

Table 4

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	1	3%
3	SMP	0	0%
4	SLTA	20	63%
5	Diploma	0	0%
6	S1	9	28%
7	Pasca Sarjana	2	6%
Jumlah		33	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 20 orang (63%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase
1	PNS	1	3 %
2	TNI	0	0 %
3	POLRI	5	15 %
4	Swasta	5	15 %
5	Wirausaha	2	6 %
6	Tenaga Kontrak	2	6 %
7	Lainnya	18	55 %
Jumlah		33	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Lainnya sebanyak 18 orang (55 %).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Data kuesioner yang terkumpul dan terisi berjumlah 33 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 98.74 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	3,970	A	2
2.	Prosedur	3,970	A	3
3.	Waktu Pelayanan	3,939	A	6
4.	Biaya/Tarif	3,909	A	7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,909	A	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3,970	A	4
7.	Perilaku Pelaksana	4,000	A	1
8.	Sarana dan Prasarana	3,909	A	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,970	A	5

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

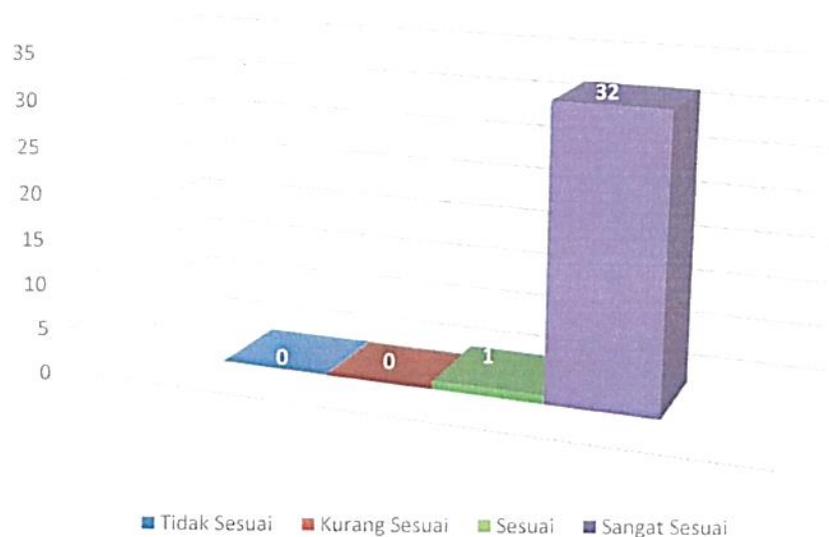
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,970 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan 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	1	3%
4	D. Sangat Sesuai	4	32	97%
Jumlah			33	100%

Persyaratan



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Persyaratan terbanyak adalah SANGAT SESUAI yaitu sebanyak 32 jawaban

B. Prosedur

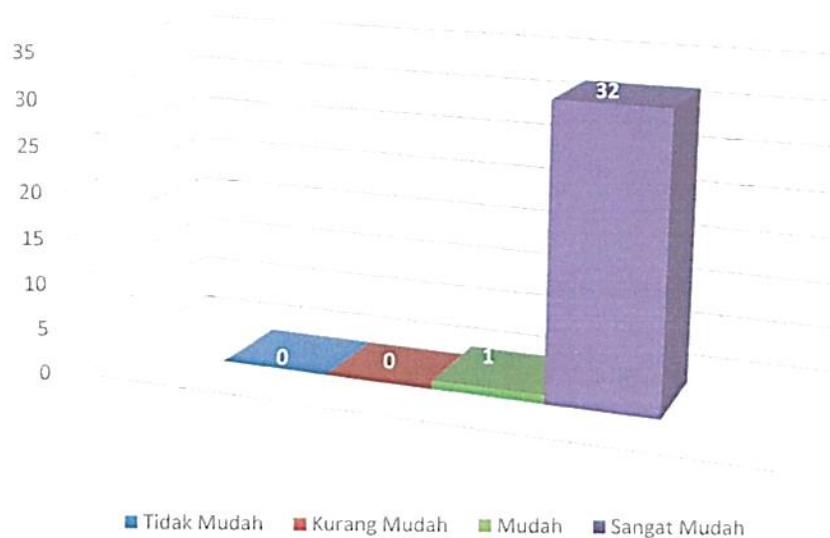
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,970 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan berada pada kategori SANGAT BAIK.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan 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	1	3%
4	D. Sangat Mudah	4	32	97%
Jumlah			33	100%

Prosedur



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Prodesur terbanyak adalah 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 **3,939** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan 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	31	94%
Jumlah			33	100%

Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Waktu Pelayanan terbanyak adalah **SANGAT CEPAT** yaitu sebanyak 31 jawaban.

D. Biaya/Tarif

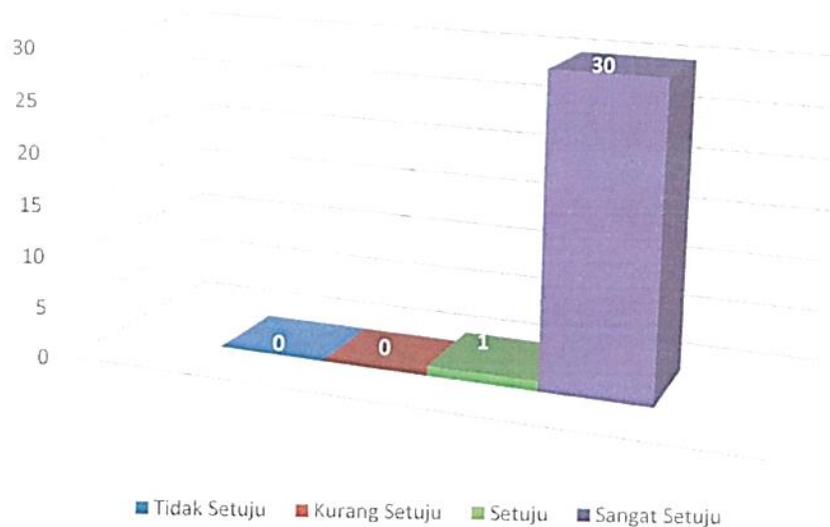
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,909** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 10
Kepuasan 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	30	91%
Jumlah			33	100%

Biaya/Tarif



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Biaya/Tarif terbanyak adalah **SANGAT SETUJU** yaitu sebanyak 30 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 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

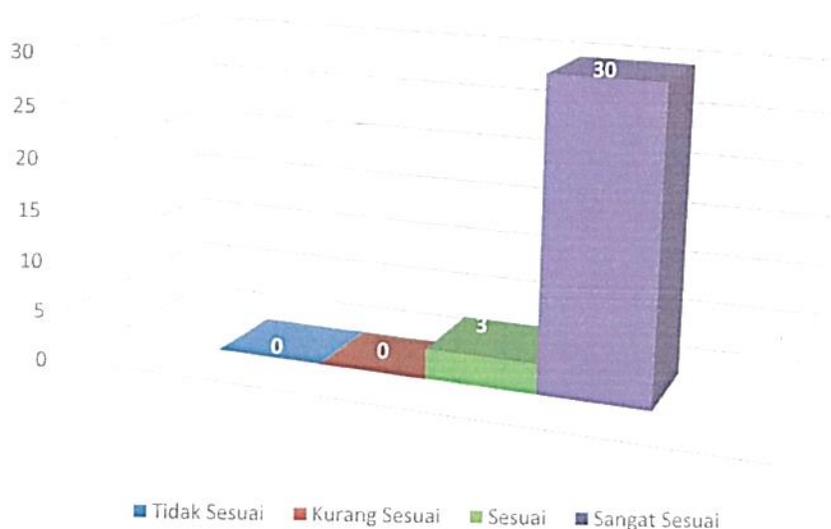
Tabel 11

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	30	91%
Jumlah			33	100%

Produk Spesifikasi Jenis Layanan



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terbanyak adalah **SANGAT SESUAI** yaitu sebanyak 30 jawaban.

F. Kompetensi Pelaksana

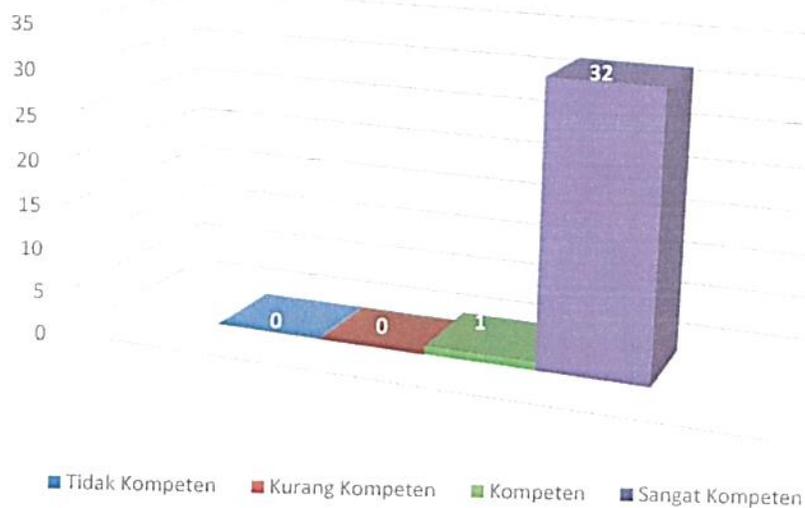
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,970** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan berada pada kategori **SANGAT BAIK**

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan 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	1	3%
4	D. Sangat Kompeten	4	32	97%
Jumlah			33	100%

Kompetensi Pelaksana



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Kompetensi Pelaksana terbanyak adalah **SANGAT KOMPETEN** yaitu sebanyak 32 jawaban.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan 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	0	0%
4	D. Sangat Sopan dan Ramah	4	33	100%
Jumlah			33	100%

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

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah alat penunjang dalam proses pemberian layanan sehingga lebih baik lagi. 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 berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

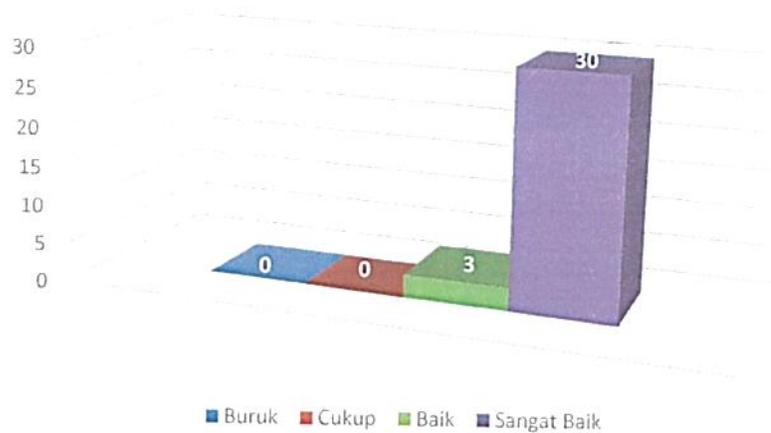
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan disajikan pada tabel berikut ini.

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	3	8%
4	D. Sangat Baik	4	30	92%
Jumlah			33	100%

Sarana dan Prasarana



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Maklumat Pelayanan Adalah **SANGAT BAIK** yaitu 30 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 **3,970** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

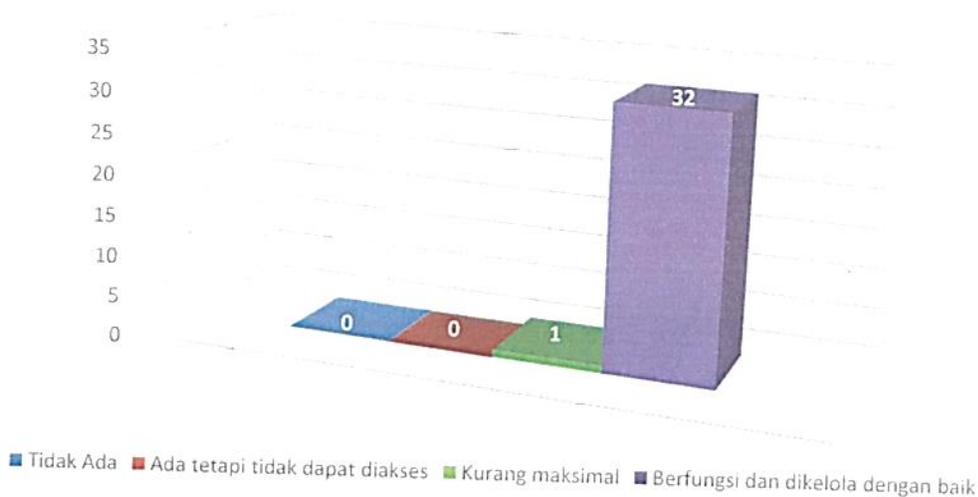
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan disajikan pada tabel berikut ini.

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	1	3%
4	D. Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	32	97%
Jumlah			33	100%

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Penanganan Pengaduan, saran dan masukan **BERFUNGSI DAN DIKELOLA DENGAN BAIK** yaitu sebanyak 32 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. Oke
2. Baik sekali
3. Bagus tp aplikasinya agak sulit dipahami
4. Sudah baik
5. Bagus
6. Ditingkatkan lagi
Aplikasi loding
7. Baik
8. Sdh Baik

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 **98.74/3,95** 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 biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	129
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	129
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	129

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 tingkatkan 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

	Triwulan I																				
	Pelaksanaan Survey II																				
	Perhitungan Indeks Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan II																				
	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan II																				
4	Pelaksanaan Survey Triwulan III																				
5	Perhitungan Indeks Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan III																				
6	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan III																				
7	Pelaksanaan Survey Triwulan IV																				
8	Perhitungan Indeks Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan IV																				
9	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan IV																				

C. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan

pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup Langkah-langkah sebagai berikut:

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

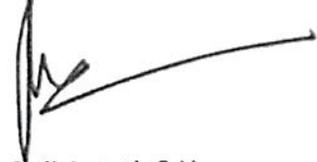
Demikian rencana kegiatan ini kami buat sebagai acuan dalam pelaksanaan Indeks KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).

Metro, 10 Januari 2024

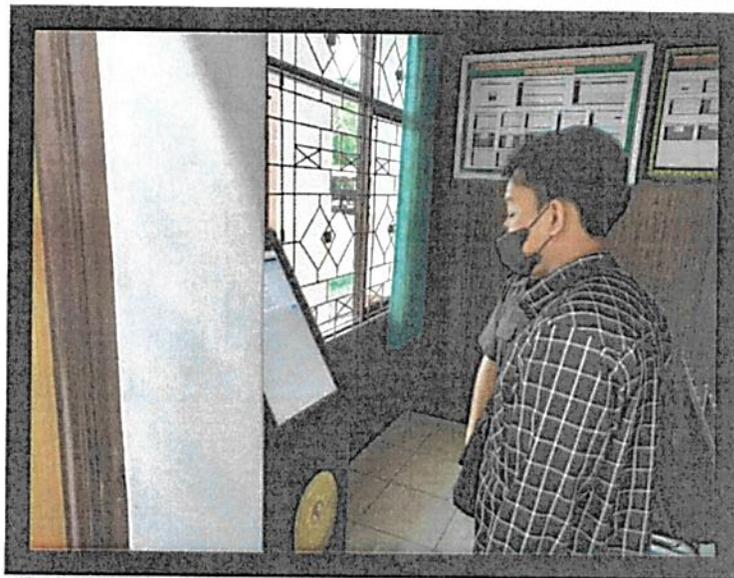
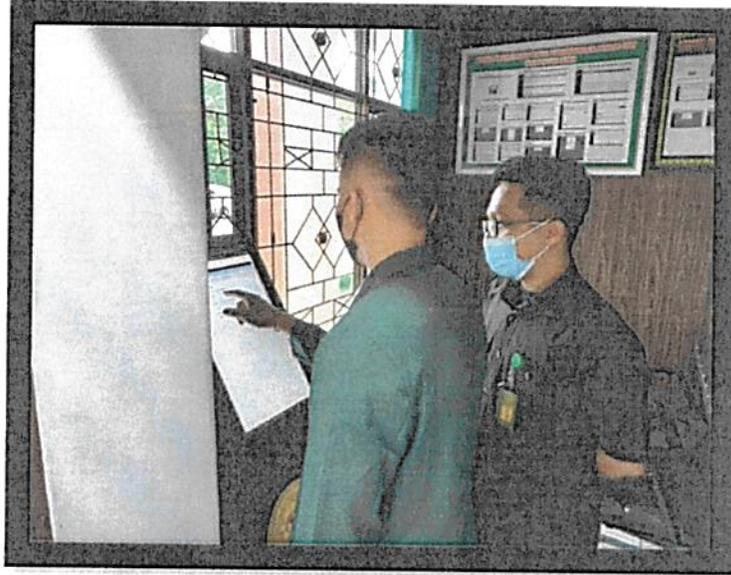
Pelaksanaan,
Panitera Muda Hukum


ISMONO, A.Md., S.H., M.H.

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 : 357-b/PN.W9-U2/OT.01.1/4/2024 Metro, 02 April 2024
Lampiran : -
Hal : **Undangan Rapat**

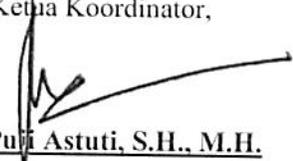
Kepada,
Yth. Bapak/Ibu
di-
Metro

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 April 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; E-mail : pn.klasib.metro@gmail.com

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

BAHASAN MATERI RAPAT

CATATAN	KETERANGAN
<ul style="list-style-type: none">- 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- 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 IV.- Responden didapat dari pemohon atau pengunjung yang berkepentingan melalui aplikasi SISUPER Dirjen Badilum.- 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	



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; E-mail : pn.klasib.metro@gmail.com

pelayanan elektronik (SISUPER) pada direktorat jendral badan peradilan umum dan peradilan di bawahnya maka survey indek 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

NAMA LENGKAP &
TTD

Cacah Firmansyah

DIPERIKSA

NAMA LENGKAP & TTD

Lia Puji Astuti, S.H.

DISAHKAN

NAMA LENGKAP

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 Anik	LAMPUNG	43 Tahun	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Maret 2024
2 Andriyan	LAMPUNG	45 Tahun	SMUSWASTA	3	3	3	3	3	3	4	3	3	18 Maret 2024
3 ARSORI	LAMPUNG	63 Tahun	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Maret 2024
4 HAYUMI	LAMPUNG	59 Tahun	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Maret 2024
5 MUSLIMIN	LAMPUNG	46 Tahun	S3LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Maret 2024
6 Robert	LAMPUNG	35 Tahun	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Maret 2024
7 Yatri	LAMPUNG	32 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Maret 2024
8 Liza	LAMPUNG	22 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Maret 2024
9 RAHMAT HIDAYAT	LAMPUNG	28 Tahun	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Februari 2024
10 Feri	LAMPUNG	36 Tahun	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Februari 2024
11 Musnat	LAMPUNG	28 Tahun	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Februari 2024
12 Fara Annisa	LAMPUNG	23 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Februari 2024
13 Fara Annisa	LAMPUNG	23 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Februari 2024
14 Riski	LAMPUNG	23 Tahun	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Februari 2024
15 Pari Furma	LAMPUNG	27 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Februari 2024
16 Sunarko	LAMPUNG	36 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Februari 2024
17 Natasha	LAMPUNG	31 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Februari 2024
18 Eni	LAMPUNG	35 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Februari 2024
19 Yuzar	LAMPUNG	52 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Februari 2024
20 Jirhan	LAMPUNG	27 Tahun	SMULAINNYA	4	4	3	3	3	4	4	3	4	1 Februari 2024
21 Nanik	LAMPUNG	52 Tahun	SMUWIRUSAHA	4	4	4	3	3	4	4	3	4	30 Januari 2024
22 Tita	LAMPUNG	30 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Januari 2024
23 Ari Aprihatin	LAMPUNG	32 Tahun	S1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Januari 2024
24 Assyafau Husnul Fahrunis	LAMPUNG	25 Tahun	S1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Januari 2024
25 Agus Susilo	LAMPUNG	56 Tahun	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Januari 2024
26 Sopian	LAMPUNG	52 Tahun	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Januari 2024
27 Dovi	LAMPUNG	35 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Januari 2024
28 FITRI	LAMPUNG	30 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Januari 2024
29 NURLAELI	LAMPUNG	35 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Januari 2024
30 YUZAR	LAMPUNG	55 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Januari 2024
31 Roby	LAMPUNG	24 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Januari 2024
32 Yamin	LAMPUNG	58 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Januari 2024
33 Ramson	LAMPUNG	53 Tahun	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Januari 2024

A	B	C	D	E	F	G	H	I
32	32	31	30	30	32	33	30	32
1	1	2	3	3	1	0	3	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	33	33	33	33	33	33	33	33
3,970	3,970	3,939	3,909	3,909	3,970	4,000	3,909	3,970



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI TANJUNGPURUNING
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.01/4/2024

April 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 I Periode Januari – Maret 2024

Kepada Yth.

Ketua Pengadilan Tinggi Tanjungkarang

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.

Metrode yang digunakan dalam kegiatan Survei ini adalah pengisian kuisisioner 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 1 Januari s/d 30 Maret 2024 melalui aplikasi survey pelayanan elektronik badilum.

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

Metro, 22 April 2024

An. Ketua,
Panitera

SUHAI DI AGUS

Tembusan:

- Arsip.

Publikasi hasil survey pada halaman website Pengadilan Negeri Metro

PUBLIKASI HASIL SURVEY
Hasil Survey SPAM Triwulan Tahun 2024

MAKLUKATU AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI M Metro

PUBLIKASI HASIL SURVEY SPAM TRIWULAN TAHUN 2024
Periode 1 Januari s.d. 31 Maret 2024

Survei	Hasil
SURVEI PELAYANAN SPAM TRIWULAN	3,90 / 98,74%

Uraian
1. Survei ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan SPAM di Pengadilan Negeri Metro. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, yaitu 98,74%.

Penyusunan
1. Survei ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan SPAM di Pengadilan Negeri Metro. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, yaitu 98,74%.

Penyusunan
1. Survei ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan SPAM di Pengadilan Negeri Metro. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, yaitu 98,74%.

Penyusunan
1. Survei ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan SPAM di Pengadilan Negeri Metro. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, yaitu 98,74%.

Hasil Survey SPAM Triwulan Tahun 2024

MAKLUKATU AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI M Metro

PUBLIKASI HASIL SURVEY SPAM TRIWULAN TAHUN 2024
Periode 1 Januari s.d. 31 Maret 2024

Survei	Hasil
SURVEI PELAYANAN SPAM TRIWULAN	3,96 / 99,06%

Uraian
1. Survei ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan SPAM di Pengadilan Negeri Metro. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, yaitu 99,06%.

Penyusunan
1. Survei ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan SPAM di Pengadilan Negeri Metro. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, yaitu 99,06%.

Penyusunan
1. Survei ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan SPAM di Pengadilan Negeri Metro. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, yaitu 99,06%.

Penyusunan
1. Survei ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan SPAM di Pengadilan Negeri Metro. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, yaitu 99,06%.

LAJAKUM
LAYANAN SAKTI JAKSA PELAYANAN

Berikut Informasi Seputar Layanan Hukum Hubungi LAJAKUM

Scan QR Code

SUBSCRIBE TO OUR CHANNEL

Follow us on **Instagram**

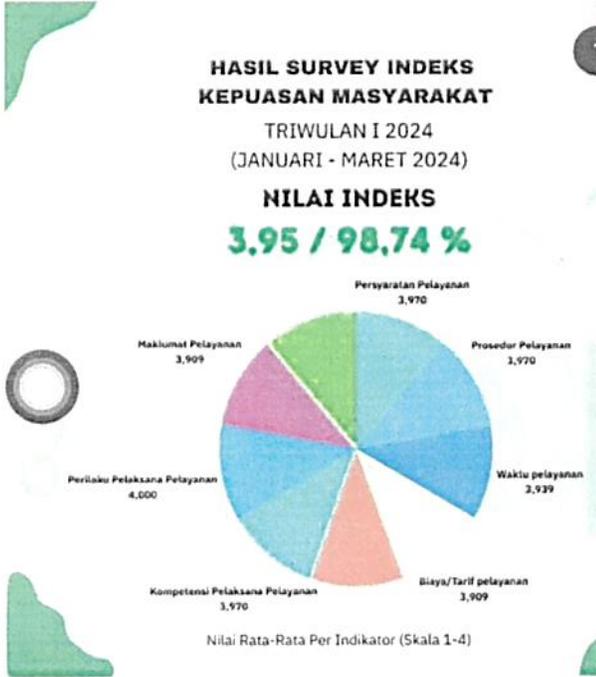
ROLE MODEL DAN AGEN PERUBAHAN

ROLE MODEL

Posts



pengadilan_negeri_metro



3 likes

pengadilan_negeri_metro Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Anti Korupsi... more

3 days ago



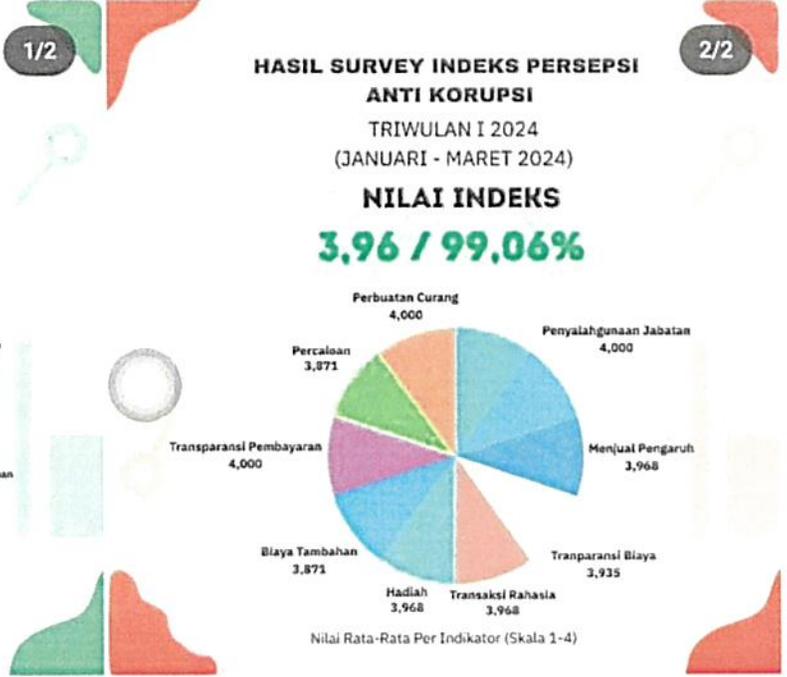
pengadilan_negeri_metro



Posts



pengadilan_negeri_metro



3 likes

pengadilan_negeri_metro Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Anti Korupsi... more

3 days ago



pengadilan_negeri_metro







PENGADILAN NEGERI METRO KELAS IB
Jalan Sutan Sjahrir No. 65 Kota Metro
Telp. (0725) 41833 – 41624 Fax. (0725) 41624
Website : www.pn-metro.go.id; E-mail : pn.klasib.metro@gmail.com

Metro, April 2024

**MONITORING, EVALUASI DAN REKOMENDASI
TERHADAP SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN
NEGERI METRO KELAS IB
(SURVEI SKM JANUARI - MARET 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 JANUARI - MARET 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 JANUARI - MARET 2024 Pada Pengadilan Negeri Metro Kelas IB

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR
1.	Persyaratan	3,970
2.	Prosedur	3,970
3.	Waktu Pelayanan	3,939
4.	Biaya/Tarif	3,909
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,909
6.	Kompetensi Pelaksana	3,970
7.	Perilaku Pelaksana	4,000
8.	Maklumat Pelayanan	3,909
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,970
	Rata-Rata	3,949

Nilai Rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,949 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 biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	129
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	129
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	129

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.

1. 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 PNBPN 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.

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

Saran dan Rekomendasi :

Agar ditindaklanjuti unsur tersebut dengan 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 memuat prosedur.

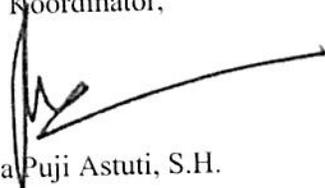
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

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.

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,


Ismono, A.Md., S.H., M.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, April 2024

**TINDAK LANJUT
TERHADAP HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI METRO KELAS IB
(SURVEI SKM JANUARI-MARET 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 biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	129
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	129
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	129

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Saran dan Rekomendasi dari hasil nilai 3 unsur terendah :

1. 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 PNBPN 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.

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

Saran dan Rekomendasi :

Agar ditindaklanjuti unsur tersebut dengan 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 memuat prosedur.

3. 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.

C. TIDAK LANJUT HASIL SURVEY

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

1. 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 PNBPN 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.

NO	Uraian Biaya	Jumlah Biaya (Rp.)
1	Panjar Biaya Pendaftaran	750.000,-
2	Panjar Biaya Pendaftaran	750.000,-
3	Panjar Biaya Pendaftaran	4.500.000,-
4	Panjar Biaya Pendaftaran	1.500.000,-
5	Panjar Biaya Pendaftaran	1.400.000,-
6	Panjar Biaya Pendaftaran	3.400.000,-
7	Panjar Biaya Pendaftaran	1.200.000,-
8	Panjar Biaya Pendaftaran	10.500.000,-
9	Panjar Biaya Pendaftaran	4.500.000,-
10	Panjar Biaya Pendaftaran	10.500.000,-
11	Panjar Biaya Pendaftaran	600.000,-
12	Panjar Biaya Pendaftaran	400.000,-
13	Panjar Biaya Pendaftaran	700.000,-

Disiapkan di : METRO
Pada Tanggal : 22 Januari 2022
Bulan :
J.J. Hita Perera Rallia Senev, S.H., M.H.
NIP. 19820222000





2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

Tindak Lanjut :

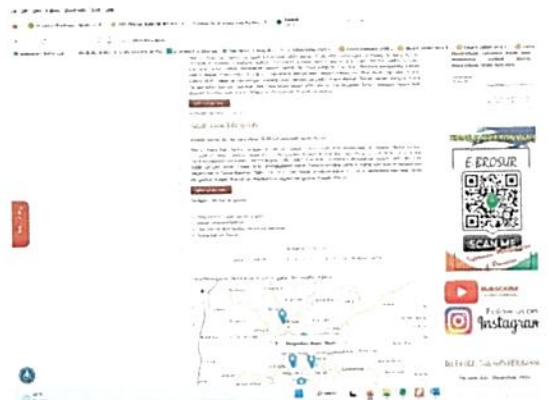
Agar ditindaklanjuti unsur tersebut dengan melakukan publikasi prosedur dan persyaratan beracara di Pengadilan Negeri pada brosur di ruang PTSP dan website Pengadilan Negeri Metro Kelas I dan membuat brosur elektronik atau E-Brosur yang memuat prosedur dan memperbaharui secara berkala.

Publikasi brosur Fisik dan elektronik atau E-Brosur

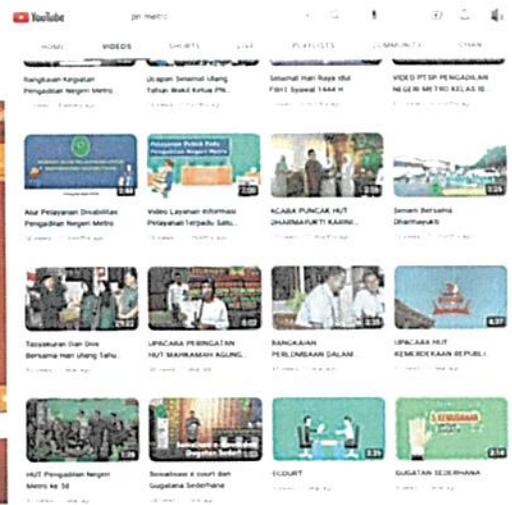


Publikasi Prosedur Pelayanan Pada Web Pengadilan

Publikasi E-Brosur Pada Web Pengadilan



Publikasi Alur Pelayanan Melalui Youtube PN Metro



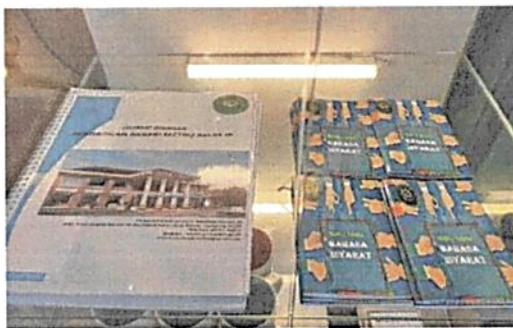
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

Tindak Lanjut :

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 Braile

Renovasi Ruang PTSP Menjadi lebih nyaman



Jalur Marka Khusus Difable
dengar



Alat bantu Janan & Alat bantu



Demikian Tindak lanjut dari saran dan rekomendasi Monitoring dan evaluasi hasil survey yang telah dilakukan oleh tim survei Pengadilan Negeri Metro Kelas IB.

Koordinator,

Lia Puji Astuti, S.H.

Pelaksana,

Ismono, A.Md., S.H., M.H.