LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG PERIODE JANUARI - MARET 2025

PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG

KABUPATEN LEBAK, BANTEN

2025

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Mahkamah Agung sangat membutuhkan informasi dari Pengadilan Negeri Rangkasbitung secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Rangkasbitung mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 oleh masyarakat yang menerima pelayanan dari Pengadilan Negeri Rangkasbitung. Survei ini meminta dan memperoleh hasil dari pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung, yang dituangkan dalam kuesioner dan hasil dari kuesioner tersebut berbentuk Indeks Kepuasan Pelanggan.

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, dapat digunakan sebagai tolak ukur lembaga peradilan dibawah Mahkamah Agung serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Rangkasbitung untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Rangkasbitung, 26 Maret 2025

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii

BAB I. PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran 3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan 3
D. Tahapan Pelaksanaan 4

BAB II. METODOLOGI PENELITIAN 5

A. Teknik Pengumpulan Data 5
B. Variabel Pengukuran IKM 6
C. Teknik Analisis Data 7

BAB III. PROFIL RESPONDEN 8

A. Umur 8
B. Jenis Kelamin 8
C. Pendidikan Terakhir 9
D. Pekerjaan Utama 9

BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) 11

A. Persyaratan 12
B. Prosedur 12
C. waktu Pelayanan 13
D. Biaya/Tarif 14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 14
F. Kompetensi Pelaksana 15
G. Perilaku Pelaksana 16
H. Maklumat Pelayanan 16
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 17
J. Hasil Survey Kualitatif 18

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 19

A. Kesimpulan 19
B. Rekomendasi 20

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negerin Rangkasbitung Memberikan pelayanan khususnya dibidang hukum merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks. Meskipun fungsi utama pengadilan memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat 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 pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods,* dimana barang yang disediakan instansi pemerintahan 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 pengadilan 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 pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Hal tersebut telah disadari oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang telah mencanangkan program akreditasi penjaminan mutu di pengadilan seperti telah tertuang pada surat Surat Dirjen Badilum MA RI Nomor 136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum

Sebagai salah satu syarat untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu sebagai pengadilan yang berkualitas (ICPE) yaitu dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berkaitan dengan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI menerbitkan Surat Nomor 520/DJU/PS02/4/2016 tanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 tentang hasil survei indeks kepuasan masyarakat. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

B. Tujuan dan Sasaran

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Rangkasbitung ini dilaksanakan pada bulan Juli s/d September 2024.

NO	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	1 Januari 2025
2.	Pelayanan Data Survey IKM	1 Januari 2025 sampai dengan 26 Maret 2025
3.	Rekap Data Survey IKM	26 Maret 2025
4.	Pengolahan Data	26 Maret 2025
5.	Penyusunan dan Pelaporan	26 Maret 2025

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Rangkasbitung, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei mengarahkan pengunjung yang sudah menerima pelayanan untuk mengisi survei secara Elektronik melalui Aplikasi Si super.
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Tim Survei merekap data yang sudah terisi pada Aplikasi sisuper untuk membuat Pelaporan hasil Suvei.
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II
METODOLOGI PENELITIAN

A. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen menggunakan Layanan Aplikasi Sisurvey diperuntukan bagi Pengunjung yang mendapatkan pelayanan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung, antara lain : Pengunjung/Pengguna Pengadilan, Polisi, Jaksa penuntut Umum, Penasihat Hukum dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

Berdasarkan 9 ruang lingkup survey di atas, tim pelaksana survey di Pengadilan Negeri Rangkasbitung telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukankepadarespondensebagaiberikut:

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanan pada Pengadilan?
2. Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung?
3. Bagaimana Pendapat saudata tentang kecepatan Waktu Pengadilan Dalam memberikan Pelayanan?
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang biaya/tarip yang dikenakan pada pelayanan dipengadilan sesuai dengan tarif resmi?
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari jenis pelayanan?
6. Bagaimana Pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
7. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan prilaku petugas dalam pelayanan?
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna layanan?

B. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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.

C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) diPengadilan Negeri Rangkasbitung ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan 4 (empat) *pilihan* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 s/d 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	4
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	3
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	2
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	15	41,67
2	29-39	14	38,89
3	40-49	7	16,67
4	50-59	0	0,00
5	60-69	0	0,00
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun Sebanyak 15 Responden (41,46 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	19	52,78
2	Perempuan	17	47,22
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 (67,58%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	11	30,56
4	D1-D3-D4	0	0
5	S1	24	66,67
6	S2-S3	1	2,78
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 12 (75 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	5	13,89
2	Pegawai Swasta	2	5,56
3	Wiraswasta/Usahawan	0	0
4	Tenaga Kontrak	0	0
5	Lainnya	29	80,56
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai lainnya antara lain : Advokat dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 29 (80,56%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan Data E-survei Indek Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Rangkasbitung dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Rangkasbitung sebesar **99,00 %** berada pada kategori **SANGAT BAIK"** (pada interval 81,26 – 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap sembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	**3,91**	SANGAT BAIK	**7**
2	Prosedur	**3,97**	SANGAT BAIK	**5**
3	Waktu Pelayanan	**3,88**	SANGAT BAIK	**8**
4	Biaya/Tarif	**4,00**	SANGAT BAIK	**1**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3,97**	SANGAT BAIK	**6**
6	Kompetensi Pelaksana	**4,00**	SANGAT BAIK	**2**
7	Perilaku Pelaksana	**4,00**	SANGAT BAIK	**3**
8	Maklumat Pelayanan	**3,88**	SANGAT BAIK	**9**
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**4,00**	SANGAT BAIK	**4**

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,91 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 7

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	34	94,44
2.	Baik	3	2	5,56
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			36	100%

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	35	97,22
2.	Baik	3	1	2,78
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			36	100%

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,88 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: kejelasan petugas

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	32	88,89
2.	Baik	3	4	11,11
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			36	100%

D. Biaya / Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan dengan dasar hukum yang tertera.

antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: biaya/tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	36	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			36	100%

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: produk spesifikasi jenis pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	35	97,22
2.	Baik	3	1	2,78
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			36	100%

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: kompetensi pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	36	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			36	100%

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: perilaku pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	36	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			36	100%

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,88 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: maklumat pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	32	88,89
2.	Baik	3	4	11,11
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
		Jumlah	36	100%

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: penanganan pengaduan, saran dan masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	36	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
		Jumlah	36	100%

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran dan pendapat responden tentang pelayanan Pengadilan Negeri Rangkasbitung, yang di isi dalam Aplikasi si survey.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk saran-saran/pendapat terhadap layanan Pengadilan Negeri Rangkasbitung, sangat baik :

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Kesan dan Pesan terhadap pelayanan

No. Responden	Kesan dan Pesan
1.	Petugas Meja Pelayanan Baik, Sopan dan Ramah
2	Pelayanan Petugas Sangat Transparan mengenai biaya dan tarif sesuai dengan dasar hukum yang berlaku

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung sebesar **99,00 %** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK"**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung berada pada kategori Sangat Baik ;
2. Prosedur di Pengadilan Negeri Rangkasbitung berada pada kategori Sangat Baik ;
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung berada pada kategori Sangat Baik ;
4. Biaya / Tarif di Pengadilan Negeri Rangkasbitung berada pada kategori Sangat Baik ;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung berada pada kategori Sangat Baik ;
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Rangkasbitung berada pada kategori Sangat Baik ;
7. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Rangkasbitung berada pada kategori Sangat Baik ;
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung berada pada kategori Sangat Baik ;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung berada pada kategori Sangat Baik ;

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Rangkasbitung, hendaknya perlu meningkatkan pelayanannya khususnya pada semua unsur yang termasuk dalam kategori yang terdapat pertanyaan survey kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil survei ini, ke sembilan ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik dan perlu ditingkatkan lagi.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas Pesan dan Kesan yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Petugas Meja Pelayanan terus meningkatkan Pelayanannya dengan baik dan Cepat dalam memproses permintaan Layanan serta dalam memberikan layanan Pengadilan tidak diperbolehkan melebihi waktu yang telah ditentukan pada standar pelayanan maupun standar operasional prosedur kepada setiap tamu yang berkunjung ke wilayah Hukum Pengadilan Negeri Rangkasbitung.
2. Petugas Meja Pelayanan agar dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat harus mematuhi standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP) dan ketentuan yang berlaku;

ANALISIS DATA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

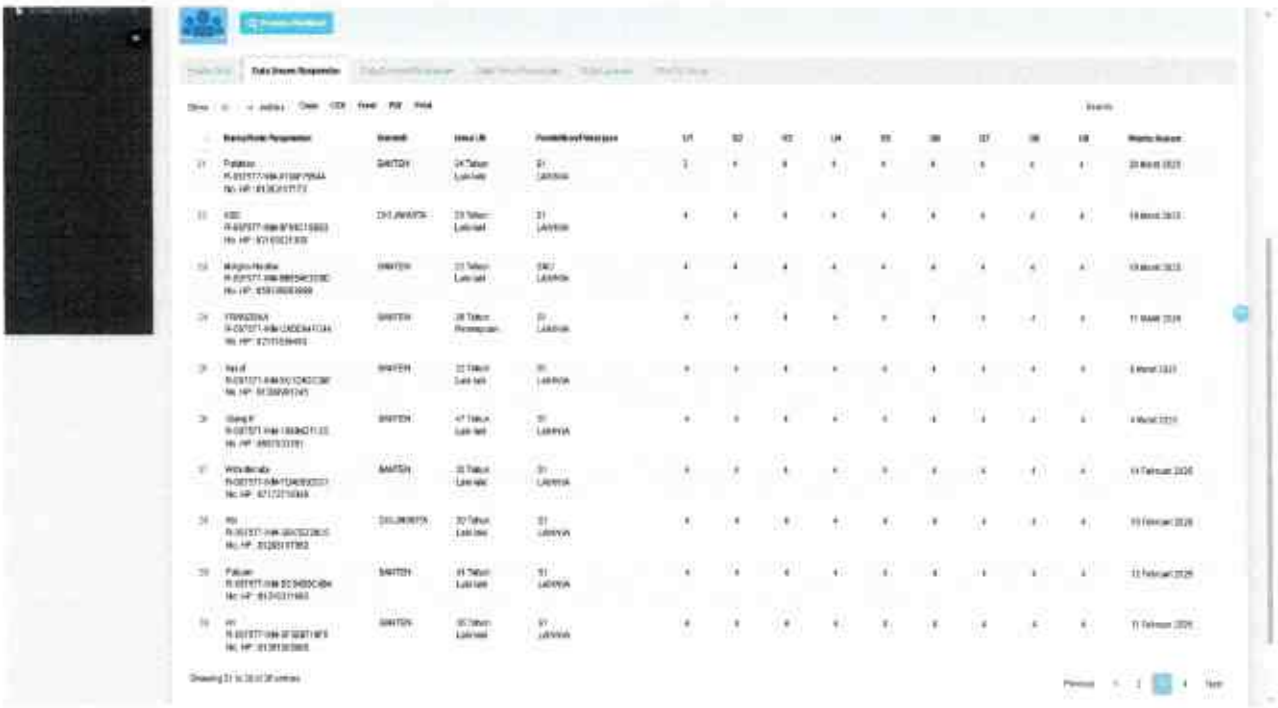
Unit Pelayanan : **Pengadilan Negeri Rangkasbitung**

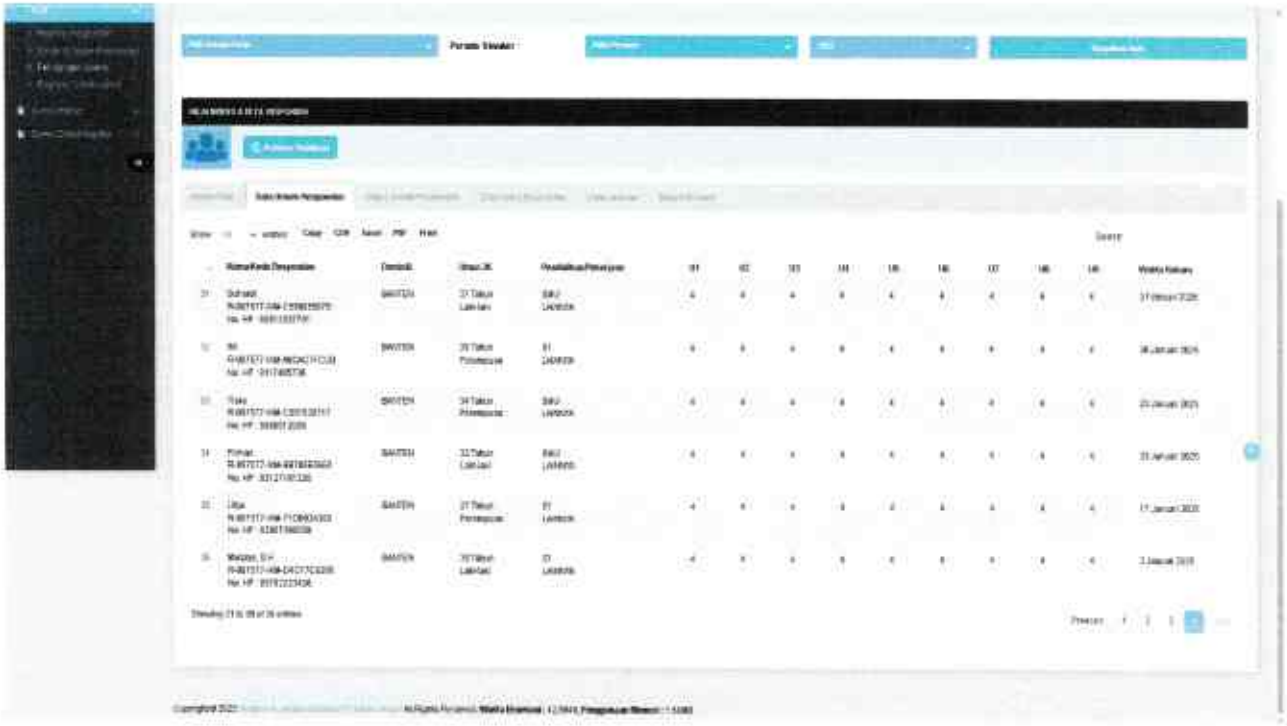
Alamat : **Jl. RA. Kartini No. 55 Rangkasbitung, Kabupaten Lebak, Banten**

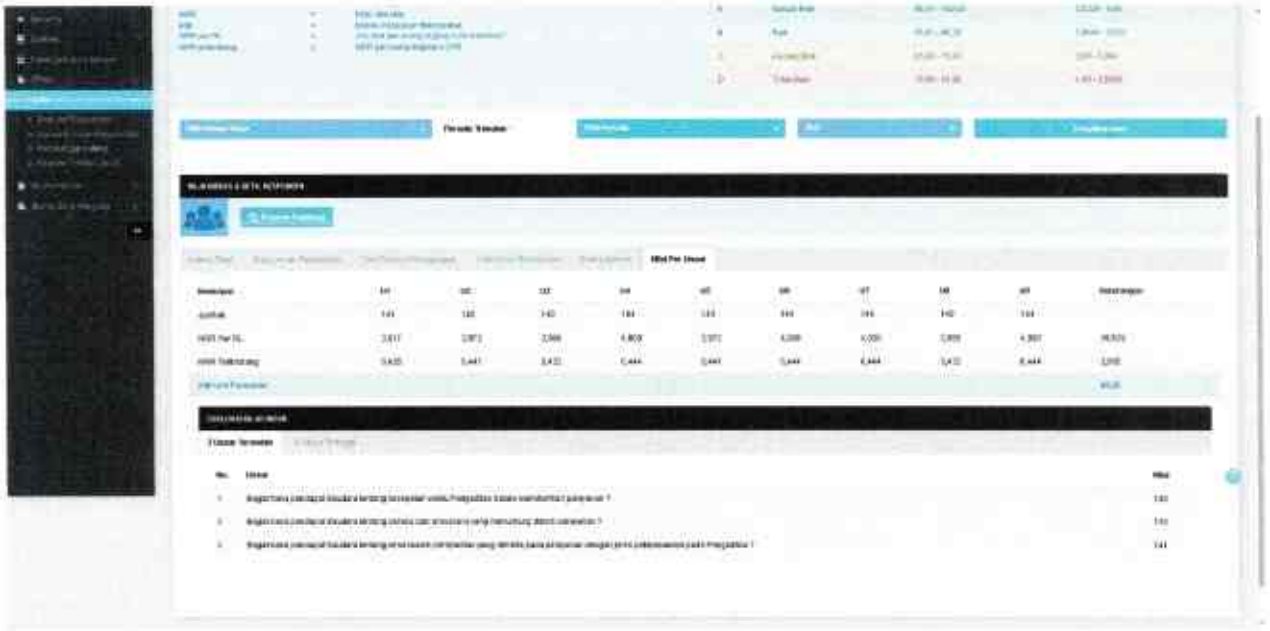
DATA RESPONDEN











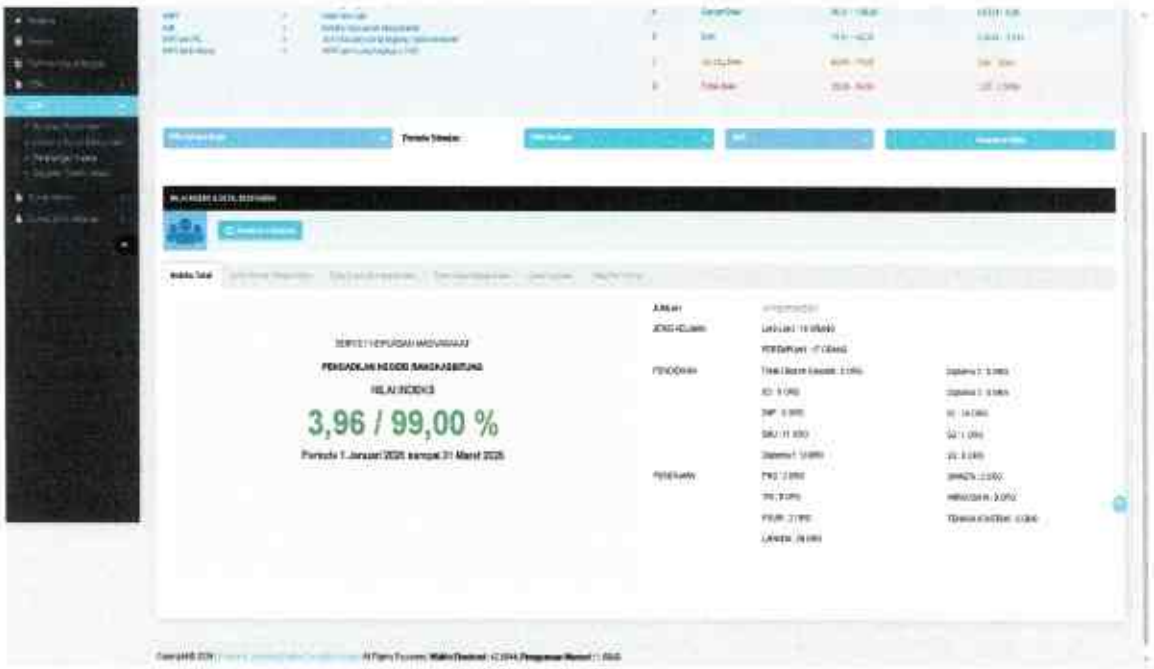
Keterangan :

U1-U9	=	Unsur-unsur Pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur	=	Jumlah nilai per Unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per Unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 100,00% **Kategori : SANGAT BAIK**		
Mutu Pelayanan / kategorisasi Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	: 81,26 – 100,00	: 3,26 – 4,00
B (Baik)	: 62,51 – 81,25	: 2,51 – 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 – 62,50	: 1,76 – 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 43,75	: 1,00 – 1,75

TABEL
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Persyaratan	**3,91**	SANGAT BAIK
2	Prosedur	**3,97**	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	**3,88**	SANGAT BAIK
4	Biaya/Tarif	**4,00**	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3,97**	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	**4,00**	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	**4,00**	SANGAT BAIK
8	Maklumat Pelayanan	**3,88**	SANGAT BAIK
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**4,00**	SANGAT BAIK



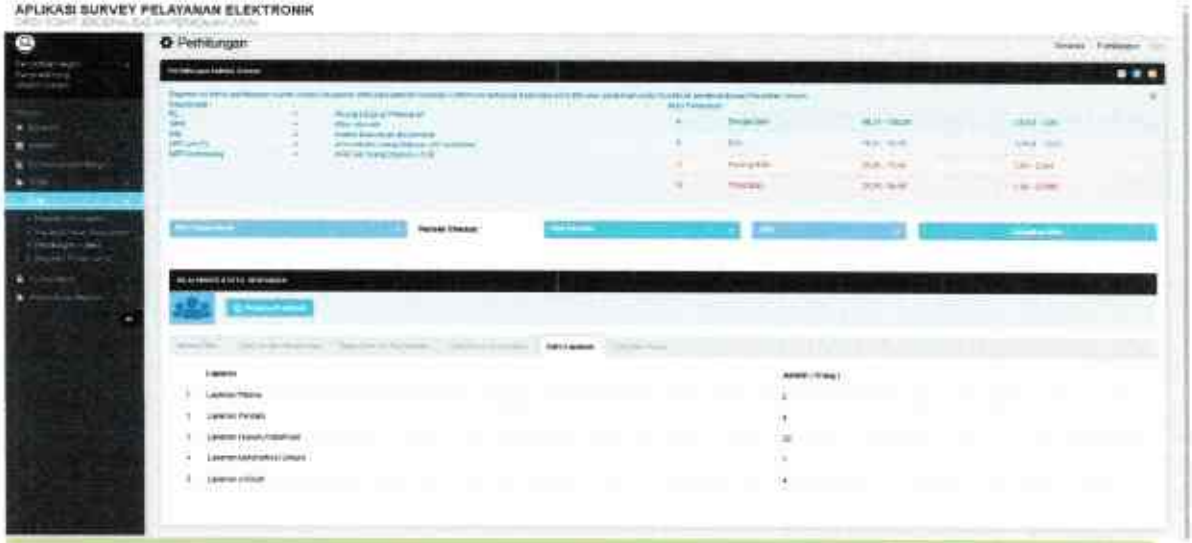
APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK



APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK



APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK



SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
TRIWULAN KE 1 TAHUN 2025

3 NILAI UNSUR TERENDAH	**NILAI**
1. Kecepatan Waktu Pengadilan dalam memberikan Pelayanan	**140**
2. Sarana dan Prasarana yang menunjang dalam Pelayanan	**140**
3. Kesesuaian Persyaratan Yang diminta pada Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya Pada Pengadilan	**141**

TINDAK LANJUTNYA :

1. Telah Dilakukan Supervisi, Monitoring dan Evaluasi kepada Seluruh Aparatur dan Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan telah dilaksanakan oleh setiap Aparatur dan Petugas PTSP, bahwa dalam memberikan layanan Pengadilan tidak diperbolehkan melebihi waktu standar Prosedur.
2. Telah Dilakukan Supervisi, Monitoring dan Evaluasi tentang sarana dan prasarana yang menunjang kenyamanan Pengunjung seperti penambahan AC, Ruang tunggu yang nyaman serta fasilitas lainnya guna kenyamanan Pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Rangkasbitung.
3. Telah Dilakukan Supervisi, Monitoring dan Evaluasi kepada Seluruh Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta Seluruh Aparatur Pengadilan dan telah dilaksanakan oleh setiap Petugas PTSP serta memberikan Informasi mengenai Persyaratan terhadap Pelayanan dan mengarahkan Pengguna layanan untuk memanfaatkan informasi mengenai persyaratan layanan yang tersedia pada meja PTSP dan Website Pengadilan.

Rangkasbitung, 26 Maret 2025
Ketua Pengadilan Negeri Rangkasbitung

EKO SUPRIYANTO, S.H., M.H., Li.

LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
PERIODE JANUARI - MARET 2025

PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG

KABUPATEN LEBAK

BANTEN

2025

Laporan Tindak Lanjut Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Triwulan I Tahun 2025

Rangkasbitung, 26 Maret 2025

Kepada Yth.,
Ketua Pengadilan Negeri
Rangkasbitung
di –
Tempat

Sehubungan telah dilakukannya Monitoring dan Evaluasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2025, Tim Survei bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Tindak Lanjut Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 sebagaimana terlampir.

Demikian Laporan ini kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Ketua Tim Survei

CHAIRULLAH, S.H., M.H.

Laporan Tindak Lanjut Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Triwulan I Tahun 2025

1. LATAR BELAKANG

Pengadilan Negeri Rangkasbitung melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai bagian dari komitmen Pengadilan Negeri Rangkasbitung dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan masukan langsung dari masyarakat tentang pengalaman mereka dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pengadilan.

Dengan memahami perspektif dan harapan masyarakat terhadap layanan hukum yang diberikan, pengadilan dapat mengidentifikasi unsur yang belum maksimal terhadap pelayanan yang diberikan. Proses pengidentifikasian ini dilakukan dan disusun dalam bentuk Laporan Tindak Lanjut Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. efektivitas prosedur yang ada, meningkatkan transparansi dalam proses hukum, dan memastikan bahwa keputusan-keputusan yang diambil sesuai dengan standar yang diharapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Melalui tindak lanjut hasil survei ini, pengadilan juga berharap untuk meningkatkan tingkat akuntabilitas terhadap masyarakat serta mengidentifikasi unsur-unsur yang belum maksimal sehingga dapat ditingkatkan untuk mencapai tujuan peradilan yang lebih adil dan efisien di wilayah Rangkasbitung.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengidentifikasi unsur pada survei kepuasan masyarakat yang belum maksimal dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Rangkasbitung.

3. LANDASAN HUKUM

a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

b. Surat Nomor 520/DJU/PS02/4/2016 tanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat; dan

c. Surat Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 tentang Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

4. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Rangkasbitung diperoleh informasi bahwa pada pengadilan Negeri Rangkasbitung memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat **99,00%** atau masuk pada kategori **Sangat Baik.**

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 9 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

a. Persyaratan, dengan nilai 3,91
b. Prosedur, dengan nilai 3.97
c. Waktu Pelayanan, dengan nilai 3,88
d. Biaya/Tarif, dengan nilai 4,00
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan nilai 3,97
f. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai 4,00
g. Perilaku Pelaksana, dengan nilai 4,00
h. Maklumat Pelayanan, dengan nilai 3,88
i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan nilai 4,00

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh 3 (tiga) unsur terendah, yaitu:

a. Waktu Pelayanan (Peringkat 9 dari 9) dengan nilai 140

b. Sarana dan Prasarana (Peringkat 8 dari 9) dengan nilai 140

c. Kesesuaian Persyaratan (Peringkat 7 dari 9) dengan nilai 141

5. TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN I TAHUN 2025

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi pada Triwulan I Tahun 2025 terhadap Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, maka Pimpinan Pengadilan Negeri Rangkasbitung melakukan tindak lanjut berupa:

a. Telah dilakukan supervisi, monitoring dan evaluasi kepada seluruh aparatur dan petugas PTSP dan telah dilaksanakan oleh setiap aparatur dan petugas PTSP, bahwa dalam memberikan layanan Pengadilan tidak diperbolehkan melebihi waktu yang telah ditentukan pada standar pelayanan maupun standar operasional prosedur;

b. Telah Dilakukan Supervisi, Monitoring dan Evaluasi tentang sarana dan prasarana yang menunjang kenyamanan Pengunjung seperti penambahan AC, Ruang tunggu yang nyaman serta fasilitas lainnya guna kenyamanan Pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Rangkasbitung.

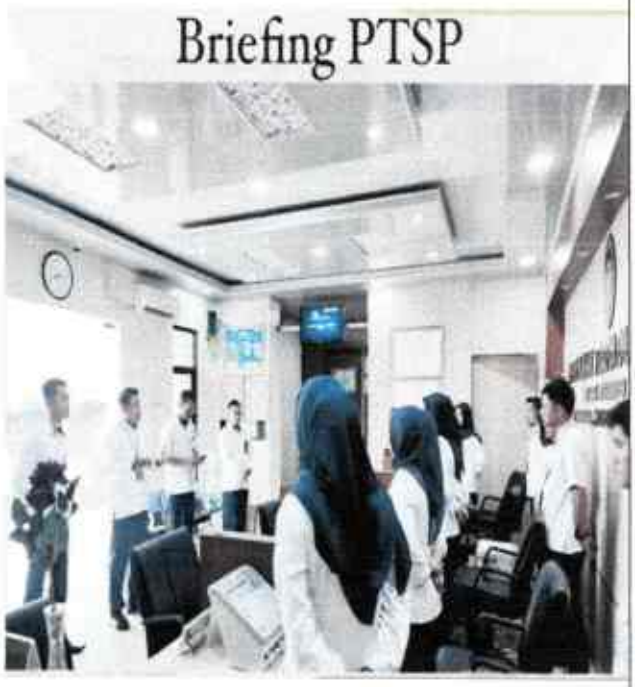
c. Telah dilakukan supervisi, monitoring dan evaluasi kepada seluruh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta seluruh aparatur Pengadilan dan telah dilaksanakan oleh setiap petugas PTSP serta seluruh aparatur Pengadilan, bahwa petugas di Pengadilan harus selalu memberikan informasi mengenai persyaratan terhadap pelayanan dan mengarahkan pengguna layanan untuk memanfaatkan informasi mengenai persyaratan layanan yang tersedia pada meja PTSP dan website Pengadilan;

Ketua Tim Survei

CHAIRULLAH, S.H., M.H.

Laporan Tindak Lanjut Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Triwulan I Tahun 2025

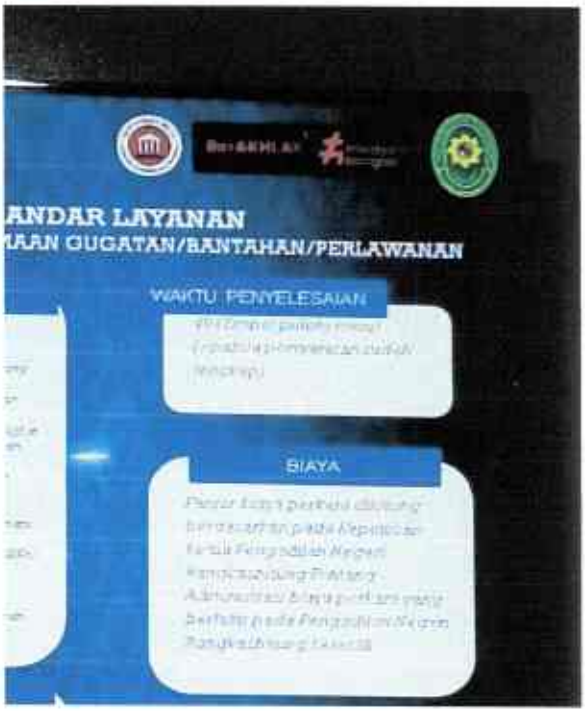
DOKUMENTASI TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN I TAHUN 2025

No.	PENILAIAN	EVIDEN
1.	Telah dilakukan supervisi/briefing kepada petugas PTSP agar memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang ditentukan pada standar pelayanan.	 

Laporan Tindak Lanjut Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Triwulan I Tahun 2025



Aplikasi Internal



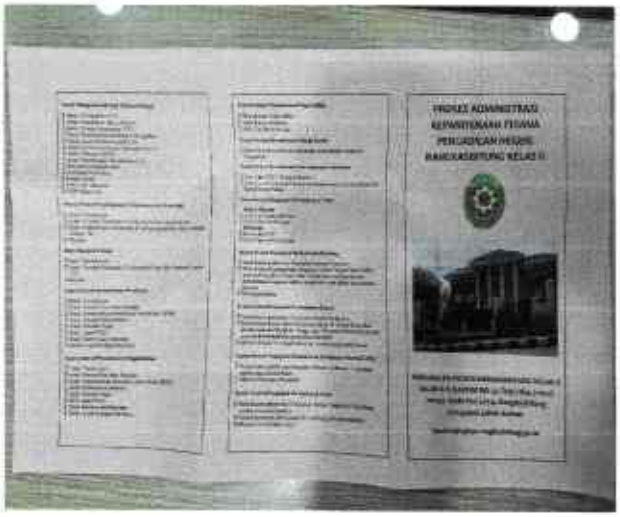
Laporan Tindak Lanjut Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Triwulan I Tahun 2025

		
2.	Telah dilengkapi dengan fasilitas yang menunjang kenyamanan Pengunjung/Penerima Layanan Pada Pengadilan Negeri Rangkasbitung	 

Laporan Tindak Lanjut Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Triwulan I Tahun 2025

		 
3.	Telah disediakan informasi mengenai persyaratan layanan di meja PTSP berupa brosur persyaratan dan diberikan kepada Masyarakat yang meminta informasi persyaratan layanan.	

Laporan Tindak Lanjut Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Triwulan I Tahun 2025

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERIODE TRIWULAN I
BULAN JANUARI s/d MARET TAHUN 2025
PADA PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG

Disahkan di Rangkasbitung, 26 Maret 2025

Ketua Tim Survei	Sekretaris Tim Survei
Chairullah, S.H., M.H.	**Raja As Siagian, S.H.**

Ketua Pengadilan Negeri Rangkasbitung

Eko Supriyanto, S.H., M.H.Li.