# LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

# SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG PERIODE JANUARI - MARET 2024

**PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG**

**KABUPATEN LEBAK, BANTEN**

**2024**

# 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, 28 Maret 2024

**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 April s/d Juni 2023.

| NO | Kegiatan | Tanggal Pelaksanaan |
|---|---|---|
| 1. | Persiapan | 2 Januari 2024 |
| 2. | Pelayanan Data Survey IKM | 2 Januari 2024 sampai dengan 29 Maret 2024 |
| 3. | Rekap Data Survey IKM | 29 Maret 2024 |
| 4. | Pengolahan Data | 29 Maret 2024 |
| 5. | Penyusunan dan Pelaporan | 1 April 2024 |

## 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 | 14 | 15,73 |
| 2 | 29-39 | 45 | 50,56 |
| 3 | 40-49 | 21 | 23,60 |
| 4 | 50-59 | 9 | 10,11 |
| 5 | 60-69 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | 89 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun Sebanyak 45 Responden ( 50,56 %).

## B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 65 | 73,03 |
| 2 | Perempuan | 24 | 26,97 |
| Jumlah | | 89 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 65 ( 73,03%).

## C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

| No | Pendidikan Terakhir | Frekuensi | % |
|---|---|---|---|
| 1 | SD | 0 | 0 |
| 2 | SLTP | 0 | 0 |
| 3 | SLTA | 25 | 26,97 |
| 4 | D1-D3-D4 | 1 | 1,12 |
| 5 | S1 | 57 | 64,04 |
| 6 | S2-S3 | 7 | 7,87 |
| Jumlah | | 89 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 57 ( 64,04 %).

## D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

| No | Pekerjaan Utama | Frekuensi | % |
|---|---|---|---|
| 1 | PNS/TNI/POLRI | 10 | 11,24 |
| 2 | Pegawai Swasta | 3 | 3,37 |
| 3 | Wiraswasta/Usahawan | 6 | 6,74 |
| 4 | Tenaga Kontrak | 0 | 0 |
| 5 | Lainnya | 70 | 78,65 |
| Jumlah | | 89 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai lainnya antara lain : Advokat dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 70 (78,65 %).

# 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 **100,00 %** 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 | 4,00 | SANGAT BAIK | **1** |
| 2 | Prosedur | 4,00 | SANGAT BAIK | **2** |
| 3 | Waktu Pelayanan | 4,00 | SANGAT BAIK | **3** |
| 4 | Biaya/Tarif | 4,00 | SANGAT BAIK | **4** |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 4,00 | SANGAT BAIK | **5** |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 4,00 | SANGAT BAIK | **6** |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 4,00 | SANGAT BAIK | **7** |
| 8 | Maklumat Pelayanan | 4,00 | SANGAT BAIK | **8** |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4,00 | SANGAT BAIK | **9** |

## A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 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 | 89 | 100 |
| 2. | Baik | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 89 | 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 4,00 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 | 89 | 100 |
| 2. | Baik | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 89 | 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 4,00 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 | 89 | 100 |
| 2. | Baik | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 89 | 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 kesepakatan

antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 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 | 89 | 100 |
| 2. | Baik | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 89 | 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 4,00 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 | 89 | 100 |
| 2. | Baik | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 89 | 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 | 89 | 100 |
| 2. | Baik | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 89 | 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 | 89 | 100 |
| 2. | Baik | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 89 | 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 4,00 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 | 89 | 100 |
| 2. | Baik | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | 89 | 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 | 89 | 100 |
| 2. | Baik | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | 89 | 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 |

# 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 **4,00 %** 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. Agar Petugas Meja Pelayanan terus meningkatkan Pelayanan secara Baik, Sopan dan Ramah kepada setiap tamu yang berkunjung ke wilayah Hukum Pengadilan Negeri Rangkasbitung.

# ANALISIS DATA

## SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

**Unit Pelayanan** : **Pengadilan Negeri Rangkasbitung**

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

## DATA RESPONDEN

| | Nama/Kode Responden | Domisili | Umur/JK | Pendidikan/Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Waktu Rekam |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Angga<br>R-097577-IKM-FE447AEB3<br>No. HP : 81210333693 | BANTEN | 30 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 Maret 2024 |
| 2 | Bambalasar<br>R-097577-IKM-C12D062B5<br>No. HP : 0777781578 | BANTEN | 52 Tahun<br>Perempuan | S1<br>PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 Maret 2024 |
| 3 | Endi<br>R-097577-IKM-54641FE89F<br>No. HP : 85775445888 | BANTEN | 31 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 Maret 2024 |
| 4 | Jamudin<br>R-097577-IKM-61FCA29E60<br>No. HP : 0788450572 | BANTEN | 56 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 Maret 2024 |
| 5 | Sagianto<br>R-097577-IKM-6BE073A4E7<br>No. HP : 82261151284 | JAWA BARAT | 39 Tahun<br>Laki-laki | S2<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 Maret 2024 |
| 6 | Munu<br>R-097577-IKM-4D0E811E5E<br>No. HP : 81912319123 | DKI JAKARTA | 29 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 Maret 2024 |
| 7 | Abdurahman<br>R-097577-IKM-375CBED0EF<br>No. HP : 82173699947 | BANTEN | 63 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 Maret 2024 |
| 8 | Reyfal<br>R-097577-IKM-57B6F6ED9<br>No. HP : 81218025033 | BANTEN | 30 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 Maret 2024 |
| 9 | Asep Sutarna<br>R-097577-IKM-D9907508A<br>No. HP : 85766792229 | BANTEN | 36 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 Maret 2024 |
| 10 | Candra<br>R-097577-IKM-71A7FCE5F9<br>No. HP : 8122653 | BANTEN | 31 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>POLRI | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 Maret 2024 |

Showing 1 to 10 of 89 entries

Previous 1 2 3 4 5 9 Next

| | Nama/Kode Responden | Domisili | Umur/JK | Pendidikan/Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Waktu Rekam |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Wahyudi<br>R-097577-IKM-401A8B0904<br>No. HP : 81288744444 | BANTEN | 42 Tahun<br>Laki-laki | D2<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 Maret 2024 |
| 12 | Resti<br>R-097577-IKM-63CBBE9CFD<br>No. HP : 83164691278 | BANTEN | 56 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 Maret 2024 |
| 13 | Rohim<br>R-097577-IKM-37916BC3A3<br>No. HP : 81808885099 | BANTEN | 44 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 14 Maret 2024 |
| 14 | Elly<br>R-097577-IKM-F26A892D3<br>No. HP : 8121357788 | DKI JAKARTA | 38 Tahun<br>Perempuan | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 14 Maret 2024 |
| 15 | Abdurahman<br>R-097577-IKM-AA81E9EA31<br>No. HP : 811220984 | BANTEN | 41 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 13 Maret 2024 |
| 16 | Sudianto<br>R-097577-IKM-D5394A4F3C<br>No. HP : 8980660000 | BANTEN | 46 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 Maret 2024 |
| 17 | Erni<br>R-097577-IKM-71090D014D<br>No. HP : 85347372438 | JAWA BARAT | 49 Tahun<br>Perempuan | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 Maret 2024 |
| 18 | Eli<br>R-097577-IKM-F9226557F3A<br>No. HP : 8121354789 | BANTEN | 43 Tahun<br>Perempuan | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 Maret 2024 |
| 19 | Wiwi<br>R-097577-IKM-922FD08509<br>No. HP : 82149000000 | BANTEN | 25 Tahun<br>Perempuan | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 Maret 2024 |
| 20 | Sandi<br>R-097577-IKM-2FA95700F3<br>No. HP : 0572027885 | BANTEN | 44 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 Maret 2024 |

Showing 11 to 20 of 89 entries

Previous 1 2 3 4 5 9 Next

| | Nama/Kode Responden | Domisili | Umur/JK | Pendidikan/Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Waktu Rekam |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | Siti Maryani<br>R-092577-IKM-08E5124D8E<br>No. HP : 82126721171 | BANTEN | 34 Tahun<br>Perempuan | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 Maret 2024 |
| 22 | Sandi<br>R-092577-IKM-05E4FF59BB<br>No. HP : 85720278805 | BANTEN | 44 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 Maret 2024 |
| 23 | Eni<br>R-092577-IKM-F501E08422<br>No. HP : 85347373439 | JAWA BARAT | 35 Tahun<br>Perempuan | S1<br>SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 Maret 2024 |
| 24 | Andi<br>R-092577-IKM-DC6F0FDF76<br>No. HP : 8131580229 | DKI JAKARTA | 31 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 Februari 2024 |
| 25 | Apil<br>R-092577-IKM-EF08E16210<br>No. HP : 8788007326 | DKI JAKARTA | 32 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 Februari 2024 |
| 26 | Ika Puspita Sari<br>R-092577-IKM-BAA125CAC1<br>No. HP : 85779190988 | BANTEN | 25 Tahun<br>Perempuan | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 Februari 2024 |
| 27 | M Pasar<br>R-092577-IKM-1111A0E54D<br>No. HP : 85871079677 | BANTEN | 26 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 Februari 2024 |
| 28 | Wahyudi<br>R-092577-IKM-F5D6AF5953<br>No. HP : 81288744444 | BANTEN | 32 Tahun<br>Laki-laki | S2<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 Februari 2024 |
| 29 | Redho<br>R-092577-IKM-723E47EF98<br>No. HP : 8561197423 | DKI JAKARTA | 30 Tahun<br>Laki-laki | S2<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 Februari 2024 |
| 30 | Suhaedi<br>R-092577-IKM-6EDE0D4792<br>No. HP : 81760302224 | BANTEN | 57 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 Februari 2024 |

Showing 21 to 30 of 89 entries

Previous 1 2 3 4 5 9 Next

| | Nama/Kode Responden | Domisili | Umur/JK | Pendidikan/Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Waktu Rekam |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 31 | Asep Rohimat<br>R-092577-IKM-C6DD04A387<br>No. HP : 0895329443493 | BANTEN | 52 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 Februari 2024 |
| 32 | Andiko<br>R-092577-IKM-6C4D6D39C6<br>No. HP : 81349302774 | DKI JAKARTA | 46 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 Februari 2024 |
| 33 | Janjani<br>R-092577-IKM-1BE9714471<br>No. HP : 81395033347 | BANTEN | 46 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 Februari 2024 |
| 34 | Irfan Hanafi<br>R-092577-IKM-5092F7E037<br>No. HP : 82150736319 | JAWA BARAT | 36 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 Februari 2024 |
| 35 | Pata<br>R-092577-IKM-4A63143063<br>No. HP : 81220336788 | BANTEN | 32 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 Februari 2024 |
| 36 | Vegas<br>R-092577-IKM-C0B660D33D<br>No. HP : 81295221899 | BANTEN | 31 Tahun<br>Perempuan | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 Februari 2024 |
| 37 | Andiyansah<br>R-092577-IKM-C4442ECED3<br>No. HP : 81240534705 | BANTEN | 34 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 Februari 2024 |
| 38 | Elemelelasan<br>R-092577-IKM-65ECF30D13<br>No. HP : 81213303163 | BANTEN | 54 Tahun<br>Perempuan | S1<br>PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 Februari 2024 |
| 39 | Elly<br>R-092577-IKM-4B80DCA464<br>No. HP : 81213524788 | DKI JAKARTA | 63 Tahun<br>Perempuan | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 Februari 2024 |
| 40 | Sudirman<br>R-092577-IKM-7949920100<br>No. HP : 81932535004 | BANTEN | 41 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 15 Februari 2024 |

Showing 31 to 40 of 89 entries

Previous 1 2 3 4 5 9 Next

| | Nama/Kode Responden | Domisili | Umur/JK | Pendidikan/Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Waktu Rekam |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 41 | Jovsa<br>R-092577-IKM-A76238E0E9<br>No. HP : 81287126076 | DKI JAKARTA | 36 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 13 Februari 2024 |
| 42 | Nopia Nurfitri<br>R-092577-IKM-0E2F05EBAF<br>No. HP : 81911033072 | BANTEN | 40 Tahun<br>Perempuan | S2<br>PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 Februari 2024 |
| 43 | Hambali<br>R-092577-IKM-2CBB570018<br>No. HP : 8577466779 | BANTEN | 42 Tahun<br>Laki-laki | S2<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 Februari 2024 |
| 44 | Maisu<br>R-092577-IKM-1CD0B9534F<br>No. HP : 81349002774 | DKI JAKARTA | 36 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 7 Februari 2024 |
| 45 | Elemelelasan<br>R-092577-IKM-63HEB71CA8<br>No. HP : 8777798678 | BANTEN | 66 Tahun<br>Perempuan | S1<br>PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 7 Februari 2024 |
| 46 | Denis<br>R-092577-IKM-5E54D05E4A<br>No. HP : 82225235662 | BANTEN | 34 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 Februari 2024 |
| 47 | Eni<br>R-092577-IKM-ED37F20979<br>No. HP : 85347373438 | BANTEN | 34 Tahun<br>Perempuan | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 Februari 2024 |
| 48 | Romi<br>R-092577-IKM-AB4B40A2D6<br>No. HP : 83164881726 | BANTEN | 59 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 Februari 2024 |
| 49 | Awan<br>R-092577-IKM-A72E305C9<br>No. HP : 82834920128 | BANTEN | 39 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 Februari 2024 |
| 50 | Febri<br>R-092577-IKM-B2A5D14987<br>No. HP : 08128723099 | BANTEN | 30 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>POLRI | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 Februari 2024 |

Showing 41 to 50 of 89 entries

Previous 1 4 5 6 9 Next

| | Nama/Kode Responden | Domisili | Umur/JK | Pendidikan/Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Waktu Rekam |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 51 | Yeni<br>R-092527-90M-2A27185BC0<br>No. HP : 87772551710 | BANTEN | 25 Tahun<br>Perempuan | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 Januari 2024 |
| 52 | Agil<br>R-092527-90M-691665CA006<br>No. HP : 81268007326 | DKI JAKARTA | 31 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 Januari 2024 |
| 53 | Andi<br>R-092527-90M-0E9C4B07E6<br>No. HP : 81310580229 | DKI JAKARTA | 37 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 Januari 2024 |
| 54 | Pata<br>R-092527-90M-3BB364A7B5<br>No. HP : 81222336798 | BANTEN | 25 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 Januari 2024 |
| 55 | Hadias<br>R-092527-90M-A188F2D666<br>No. HP : 81219480281 | BANTEN | 46 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 Januari 2024 |
| 56 | Jeni<br>R-092527-90M-244F25BCC<br>No. HP : 87778051911 | BANTEN | 35 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 Januari 2024 |
| 57 | Aldi Oktanabi<br>R-092527-90M-D3071B96F3<br>No. HP : 81281229043 | BANTEN | 26 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 Januari 2024 |
| 58 | Sri Ukat<br>R-092527-90M-38A0622EB<br>No. HP : 81364999995 | BANTEN | 26 Tahun<br>Perempuan | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 Januari 2024 |
| 59 | Ani Munandar<br>R-092527-90M-D8B0D4B8B2<br>No. HP : 89529342765 | BANTEN | 22 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 Januari 2024 |
| 60 | Agil<br>R-092527-90M-858B8B9524<br>No. HP : 0896190994 | BANTEN | 35 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 Januari 2024 |

Showing 51 to 60 of 89 entries

Previous 1 5 6 7 8 9 Next

| | Nama/Kode Responden | Domisili | Umur/JK | Pendidikan/Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Waktu Rekam |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 61 | Irfan<br>R-092527-90M-EB1AC904A0<br>No. HP : 87850736318 | BANTEN | 36 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 Januari 2024 |
| 62 | Pata<br>R-092527-90M-C1A[illegible]<br>No. HP : 81222336798 | BANTEN | 25 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 Januari 2024 |
| 63 | Ara<br>R-092527-90M-BDAD49E01C<br>No. HP : 85813232019 | BANTEN | 30 Tahun<br>Perempuan | SMU<br>WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 Januari 2024 |
| 64 | Agil<br>R-092527-90M-418CA042AC<br>No. HP : 81297470939 | BANTEN | 30 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 Januari 2024 |
| 65 | Aldi<br>R-092527-90M-93B41E775A<br>No. HP : 81281229043 | BANTEN | 29 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 Januari 2024 |
| 66 | Eris<br>R-092527-90M-3852B76A4<br>No. HP : 85347373439 | JAWA BARAT | 35 Tahun<br>Perempuan | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 Januari 2024 |
| 67 | Pata<br>R-092527-90M-B2D3B5B773<br>No. HP : 81222336798 | BANTEN | 25 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 Januari 2024 |
| 68 | Pebak<br>R-092527-90M-6BCC84C8DD<br>No. HP : 81129439 | DKI JAKARTA | 41 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 Januari 2024 |
| 69 | Fibi<br>R-092527-90M-07FB8A0242<br>No. HP : 85776853643 | BANTEN | 25 Tahun<br>Perempuan | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 Januari 2024 |
| 70 | Adin<br>R-092527-90M-F46DAC8E68<br>No. HP : 85800340464 | BANTEN | 35 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 Januari 2024 |

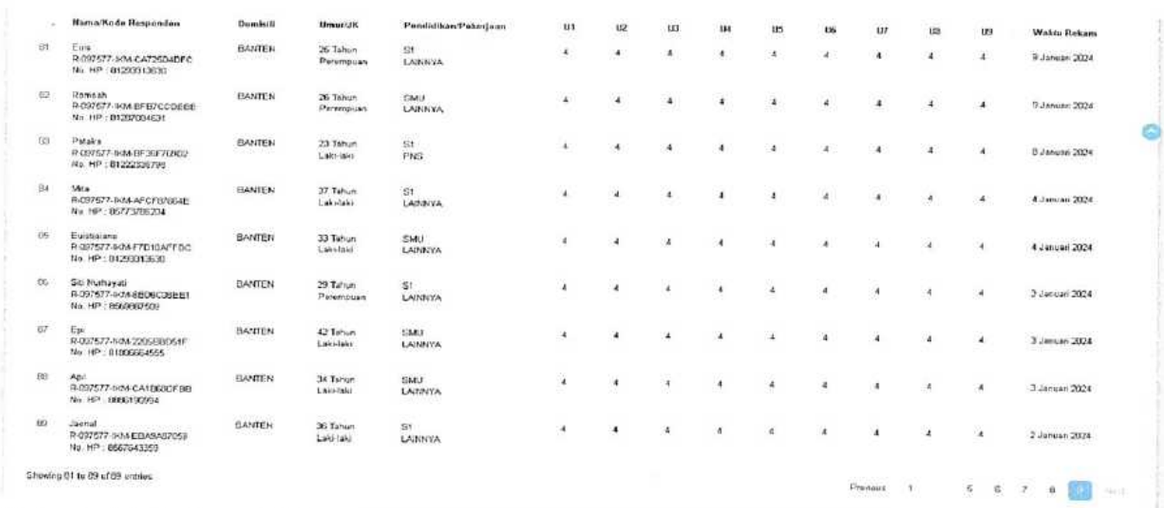
Showing 61 to 70 of 89 entries

Previous 1 5 6 7 8 9 Next

| | Nama/Kode Responden | Domisili | Umur/JK | Pendidikan/Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Waktu Rekam |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 71 | Endang Komisewan<br>R-092527-90M-4E6F611E8<br>No. HP : 85772043106 | BANTEN | 36 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 Januari 2024 |
| 72 | Kamil<br>R-092527-90M-9EB9C76C6C<br>No. HP : 811964808 | DKI JAKARTA | 41 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 15 Januari 2024 |
| 73 | Farid<br>R-092527-90M-5244E564C5<br>No. HP : 816203313 | BANTEN | 37 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 15 Januari 2024 |
| 74 | Juanti<br>R-092527-90M-DE0C5B9E5<br>No. HP : 85819170299 | BANTEN | 47 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 Januari 2024 |
| 75 | Kasun<br>R-092527-90M-4F90D95E8B<br>No. HP : 85776803497 | BANTEN | 45 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 Januari 2024 |
| 76 | Heiki<br>R-092527-90M-F0DD3EBAA0<br>No. HP : 86256629000 | BANTEN | 42 Tahun<br>Laki-laki | SD<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 Januari 2024 |
| 77 | Dwi Ratna<br>R-092527-90M-28FFCF5A20<br>No. HP : 81297122142 | BANTEN | 37 Tahun<br>Perempuan | S1<br>WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 10 Januari 2024 |
| 78 | Yandi<br>R-092527-90M-1B9A6B6BD<br>No. HP : 81256480775 | BANTEN | 46 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 10 Januari 2024 |
| 79 | Agil<br>R-092527-90M-4A1E7720A0<br>No. HP : 0896190994 | DKI JAKARTA | 34 Tahun<br>Laki-laki | S1<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 10 Januari 2024 |
| 80 | Ekah<br>R-092527-90M-4EDE09B951<br>No. HP : 81280251147 | BANTEN | 33 Tahun<br>Perempuan | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 10 Januari 2024 |

Showing 71 to 80 of 89 entries

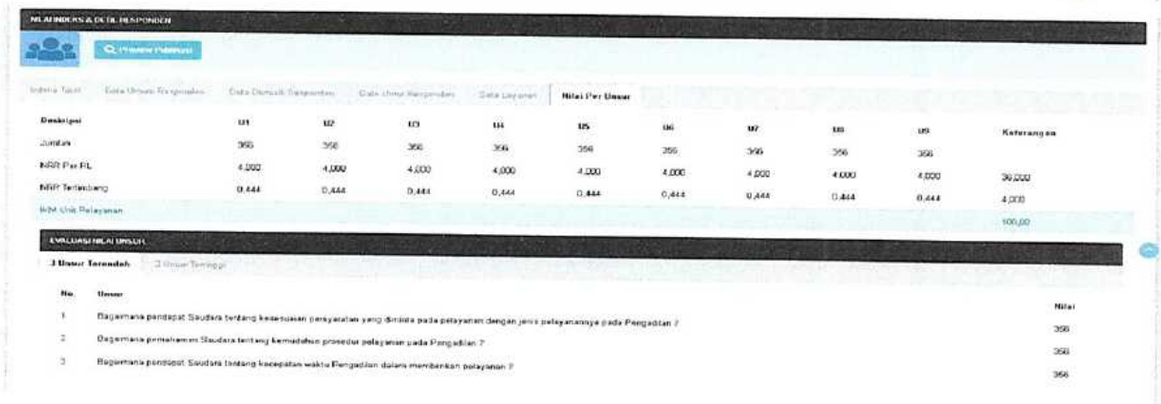
Previous 1 5 6 7 8 9 Next



| | Nama/Kode Responden | Domisili | Umur/JK | Pendidikan/Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Waktu Rekam |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Eris<br>R-097577-IKM-CA72504BFC<br>No. HP : 81299313630 | BANTEN | 26 Tahun<br>Perempuan | SI<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 9 Januari 2024 |
| 02 | Rohmah<br>R-097577-IKM-BFB7CCDEEE<br>No. HP : 81287004631 | BANTEN | 26 Tahun<br>Perempuan | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 9 Januari 2024 |
| 03 | Patalis<br>R-097577-IKM-BF3977D802<br>No. HP : 81222326799 | BANTEN | 23 Tahun<br>Laki-laki | SI<br>PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 Januari 2024 |
| 04 | Mia<br>R-097577-IKM-AFCF07664E<br>No. HP : 8577376204 | BANTEN | 37 Tahun<br>Laki-laki | SI<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 Januari 2024 |
| 05 | Euistaiana<br>R-097577-IKM-F7D10AFFDC<br>No. HP : 81293013630 | BANTEN | 33 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 Januari 2024 |
| 06 | Siti Nuhayati<br>R-097577-IKM-BB06C38EE1<br>No. HP : 8568987509 | BANTEN | 29 Tahun<br>Perempuan | SI<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 Januari 2024 |
| 07 | Epi<br>R-097577-IKM-2205380541F<br>No. HP : 81806664555 | BANTEN | 42 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 Januari 2024 |
| 08 | Apri<br>R-097577-IKM-CA1B60CF8B<br>No. HP : 8888190994 | BANTEN | 34 Tahun<br>Laki-laki | SMU<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 Januari 2024 |
| 09 | Jaenal<br>R-097577-IKM-EDA5A97059<br>No. HP : 8567943269 | BANTEN | 36 Tahun<br>Laki-laki | SI<br>LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 Januari 2024 |

Showing 01 to 09 of 09 entries

Previous 1 5 6 7 8 9 Next



NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Pertanyaan

Indeks Total | Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsur

| Deskripsi | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Jumlah | 366 | 366 | 366 | 366 | 366 | 366 | 366 | 366 | 366 | |
| NRR Per RL | 4,000 | 4,000 | 4,000 | 4,000 | 4,000 | 4,000 | 4,000 | 4,000 | 4,000 | 36,000 |
| NRR Tertimbang | 0,444 | 0,444 | 0,444 | 0,444 | 0,444 | 0,444 | 0,444 | 0,444 | 0,444 | 4,000 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 100,00 |

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

| No. | Unsur | Nilai |
|---|---|---|
| 1 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang dimiliki pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | 366 |
| 2 | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? | 366 |
| 3 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 366 |

**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

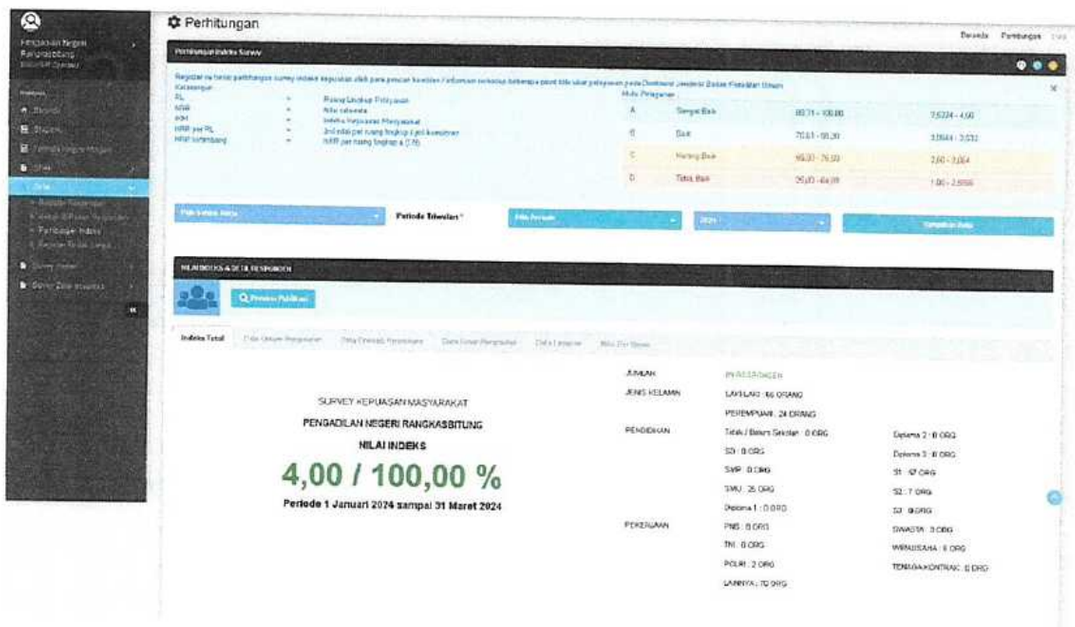
**IKM UNIT PELAYANAN : 100,00%**
**Kategori : SANGAT BAIK**

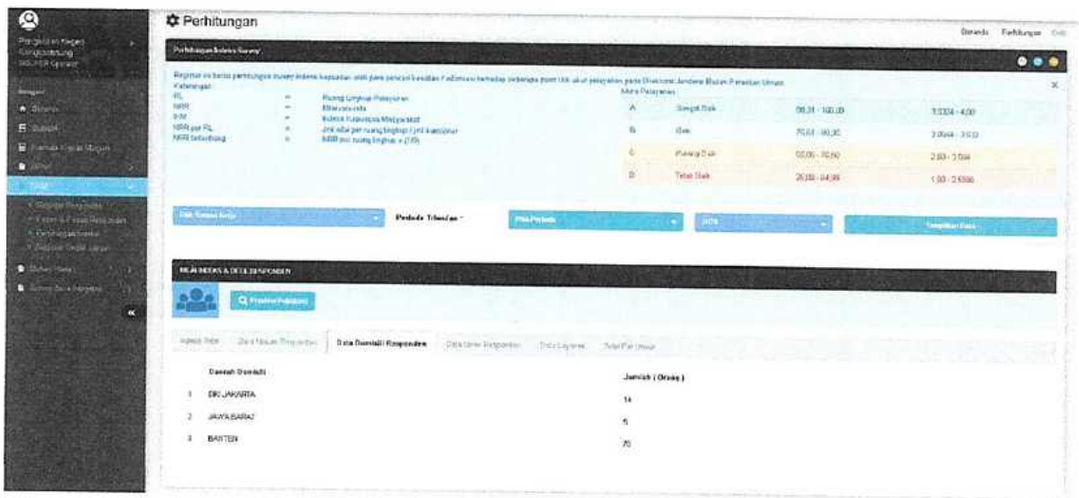
**Mutu Pelayanan / kategorisasi Pelayanan :**

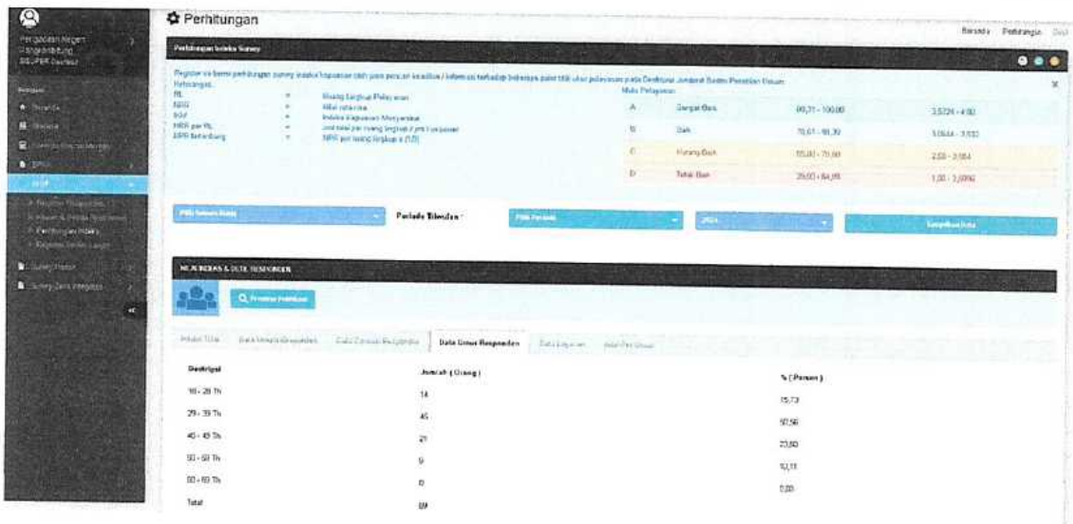
| | | |
|---|---|---|
| **A** (Sangat Baik) | : 81,26 – 100,00 | : 3,26 – 4,00 |
| **B** (Baik) | : 62,51 – 81,25 | : 2,51 – 3,25 |
| **C** (Kurang Baik) | : 43,76 – 62,50 | : 1,76 – 2,50 |
| **D** (Tidak Baik) | : 25,00 – 43,75 | : 1,00 – 1,75 |

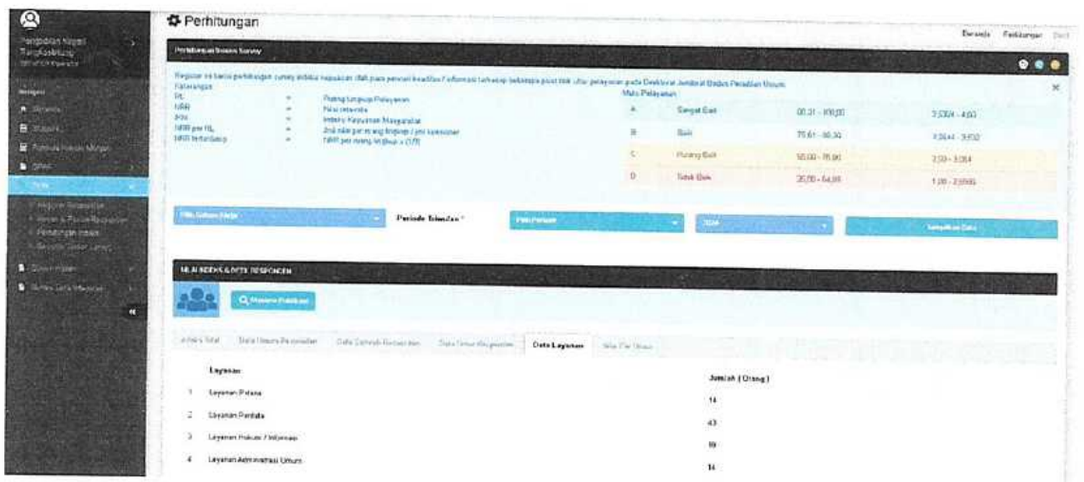
# TABEL
# RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-rata | Keterangan |
|---|---|---|---|
| U1 | Persyaratan | 4,00 | Sangat Baik |
| U2 | Prosedur | 4,00 | Sangat Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 4,00 | Sangat Baik |
| U4 | Biaya/Tarif | 4,00 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 4,00 | Sangat Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 4,00 | Sangat Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 4,00 | Sangat Baik |
| U8 | Maklumat Pelayanan | 4,00 | Sangat Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4,00 | Sangat Baik |




Perhitungan
Data Domisili Responden
Daerah Domisili
Jumlah ( Orang )
1 DKI JAKARTA 14
2 JAWA BARAT 5
3 BANTEN 70


Perhitungan
Data Umur Responden
Destripsi
Jumlah ( Orang )
% ( Persen )
Total 89


Perhitungan
Data Layanan
Layanan
Jumlah ( Orang )
1 Layanan Pidana 14
2 Layanan Perdata 43
3 Layanan Hukum / Informasi 19
4 Layanan Administrasi Umum 14

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**
**PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG**
**TRIWULAN KE 1 TAHUN 2024**

| **3 NILAI UNSUR TERENDAH** | **NILAI** |
|---|---|
| 1. Kesesuaian Persyaratan Yang diminta pada Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya Pada Pengadilan | **356** |
| 2. Kemudahan Prosedur Pelayanan Pada Pengadilan | **356** |
| 3. Kecepatan Waktu Pengadilan dalam memberikan Pelayanan | **356** |

**TINDAK LANJUTNYA :**

1. Telah tersedia brosur informasi Persyaratan yang harus dipenuhi di Tiap meja Pelayanan PTSP guna mempermudah Pemohon Pelayanan, selain itu juga telah tersedianya beberapa benner informasi yang telah ditempel beberapa sudut ruangan PTSP.
2. Telah dilakukan tindak lanjut berupa : Petugas PTSP telah memberikan penjelasan kepada Pengguna Layanan Pengadilan dengan menunjukkan brosur produk layanan dan juga banner yang telah ditempelkan di beberapa sudut ruangan, terutama di ruang tunggu pengunjung.
3. Telah dilakukan tindak lanjut berupa: Petugas PTSP/Front Office maupun Petugas yang ada di dalam/Back Office untuk senantiasa bekerjasama dengan baik agar layanan dapat disampaikan/diserahkan lebih cepat.

Rangkasbitung, 1 April 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Ketua Pengadilan Negeri Rangkasbitung

**Parulian Manik**
NIP. 198012242003121001



Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.