LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG PERIODE APRIL - JUNI 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 Juni 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	1 April 2024
2.	Pelayanan Data Survey IKM	1 April 2024 sampai dengan 28 Juni 2024
3.	Rekap Data Survey IKM	28 Juni 2024
4.	Pengolahan Data	28 Juni 2024
5.	Penyusunan dan Pelaporan	1 Juli 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	16	21,62
2	29-39	36	48,65
3	40-49	16	21,62
4	50-59	6	8,11
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 36 Responden (48,65 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	49	66,22
2	Perempuan	25	33,78
Jumlah		74	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 49 (66,22%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	43	58,11
4	D1-D3-D4	0	0
5	S1	30	40,54
6	S2-S3	1	1,35
Jumlah		74	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 43 (58,11 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	7	9,46
2	Pegawai Swasta	3	4,05
3	Wiraswasta/Usahawan	8	10,81
4	Tenaga Kontrak	0	0
5	Lainnya	59	79,73
Jumlah		74	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai lainnya antara lain : Advokat dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 59 (79.73%).

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 **96,55 %** 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	**3,75**	SANGAT BAIK	**9**
2	Prosedur	**3,81**	SANGAT BAIK	**7**
3	Waktu Pelayanan	**3,79**	SANGAT BAIK	**8**
4	Biaya/Tarif	**3,90**	SANGAT BAIK	**2**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3,89**	SANGAT BAIK	**3**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,86**	SANGAT BAIK	**5**
7	Perilaku Pelaksana	**3,89**	SANGAT BAIK	**4**
8	Maklumat Pelayanan	**3,86**	SANGAT BAIK	**6**
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3,97**	SANGAT BAIK	**1**

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 3,75 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	57	77,03
2.	Baik	3	17	22,97
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			74	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 3,81 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	59	79,73
2.	Baik	3	15	20,27
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			74	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 3,79 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	60	81,08
2.	Baik	3	14	18,92
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			74	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 3,90 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	67	90,54
2.	Baik	3	7	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			74	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 3,89 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	66	89,19
2.	Baik	3	8	10,81
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			74	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 3,86 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	64	86.49
2.	Baik	3	10	13,51
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			74	100%

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,89 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	66	89,19
2.	Baik	3	8	10,81
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 3,86 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	64	86.49
2.	Baik	3	10	13,51
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
		Jumlah	74	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 3,97 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	72	97,30
2.	Baik	3	2	2,70
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
		Jumlah	74	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	Petugas sangat bagus dan cepat dalam hal pelayanan

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 **3,86 %** 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 Pelayanannya dengan baik dan Cepat dalam memproses permintaan Layanan kepada setiap tamu yang berkunjung ke wilayah Hukum Pengadilan Negeri Rangkasbitung.

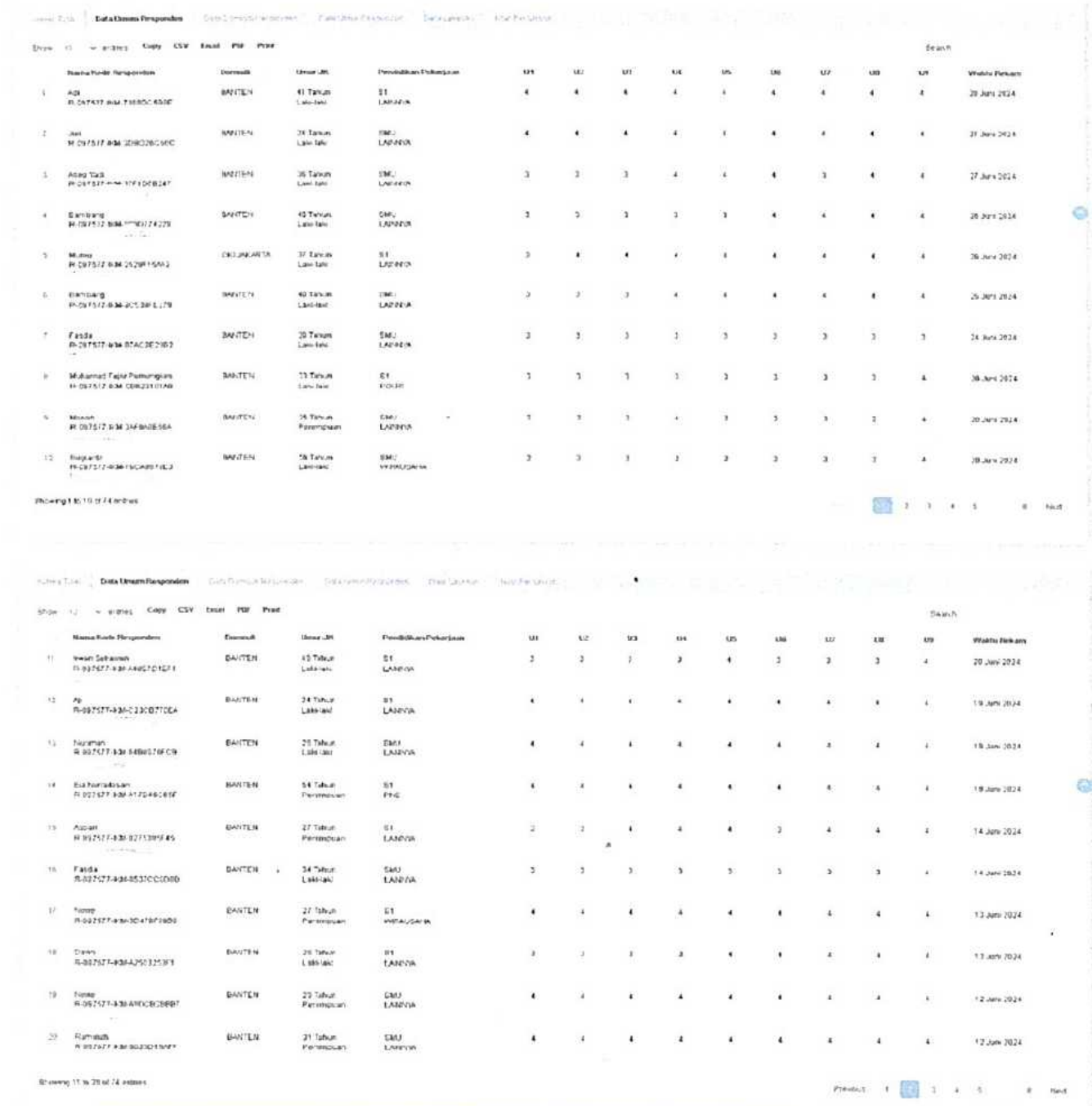
ANALISIS DATA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Unit Pelayanan : **Pengadilan Negeri Rangkasbitung**

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

DATA RESPONDEN





Data Umum Responden

Copy CSV Excel PDF Print

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur /JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
21	Maulana R-097577-WM-CEBC103375	BANTEN	29 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Jun 2024
22	Fauzia R-097577-WM-[illegible]	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Jun 2024
23	Hamidi R-097577-WM-07A1836286	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Jun 2024
24	Fauzia R-097577-WM-6A1A03F184	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	7 Jun 2024
25	Idi Sahadi R-097577-WM-[illegible]2F8B05F	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Jun 2024
26	Ayu R-097577-WM-[illegible]DC0A6	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Jun 2024
27	A Bulqini R-097577-WM-[illegible]52AB	BANTEN	22 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Jun 2024
28	Tatiek R-097577-WM-1A265A6194	BANTEN	31 Tahun Perempuan	S1 WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Jun 2024
29	Claudia R-097577-WM-93DA750F29	BANTEN	26 Tahun Laki-laki	ST POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Jun 2024
30	Rizka R-097577-WM-10EBF584A2	BANTEN	25 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Jun 2024

Showing 21 to 30 of 74 entries

Previous 1 2 3 4 5 8 Next



Data Umum Responden

Copy CSV Excel PDF Print

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur /JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
31	Mustofa R-097577-WM-[illegible]2220C8	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Mei 2024
32	Dewi R-097577-WM-[illegible]E0B8	BANTEN	29 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Mei 2024
33	Ipah R-097577-WM-[illegible]A4	BANTEN	26 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	30 Mei 2024
34	Rizka Cecil R-097577-WM-[illegible]319 No HP. 81210625111	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2024
35	Rizka R-097577-WM-[illegible]CBEJ	DKI JAKARTA	33 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	3	3	4	4	4	29 Mei 2024
36	Lia R-097577-WM-[illegible]D13	BANTEN	29 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2024
37	Eni R-097577-WM-[illegible]7AA	BANTEN	29 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2024
38	Bahtiar[illegible] R-097577-WM-[illegible]7525	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Mei 2024
39	Idi Sahadi R-097577-WM-[illegible]B6B	BANTEN	43 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	4	3	4	4	4	4	4	4	27 Mei 2024
40	Dadan Sumara R-097577-WM-[illegible]2D8	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2024

Showing 31 to 40 of 74 entries

Previous 1 2 3 4 5 8 Next

Data Umum Responden

Copy CSV Excel PDF Print

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Pelayanan
41	Fitriy R-0875774KM-3C8C532843	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	3	4	4	3	4	4	4	4	22 Mei 2024
42	Anitri R-0875774KM-223648CDF1	BANTEN	28 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Mei 2024
43	Eti R-0875774KM-F1038EC43E	BANTEN	33 Tahun Perempuan	SMU WIRAUSAHA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Mei 2024
44	Damsang R-0875774KM-E BF4AC9F8EA	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUSAHA	3	4	3	4	4	4	4	3	4	15 Mei 2024
45	Yani R-0875774KM-B2C4E64382	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Mei 2024
46	Ria R-0875774KM-A4C2D01415	BANTEN	33 Tahun Perempuan	S1 PNS	3	4	3	4	4	3	4	4	4	13 Mei 2024
47	Iyoh R-0875774KM-7ABCFFA37D	BANTEN	36 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Mei 2024
48	Tiva R-0875774KM-B1757704639	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	7 Mei 2024
49	Yanes R-0875774KM-B93ADDBC1E	BANTEN	34 Tahun Perempuan	SMU WIRAUSAHA	3	3	4	4	4	4	3	4	4	6 Mei 2024
50	Hdi Suryadi R-0875774KM-4316FN9DAE	BANTEN	34 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5 Mei 2024

Showing 41 to 50 of 74 entries

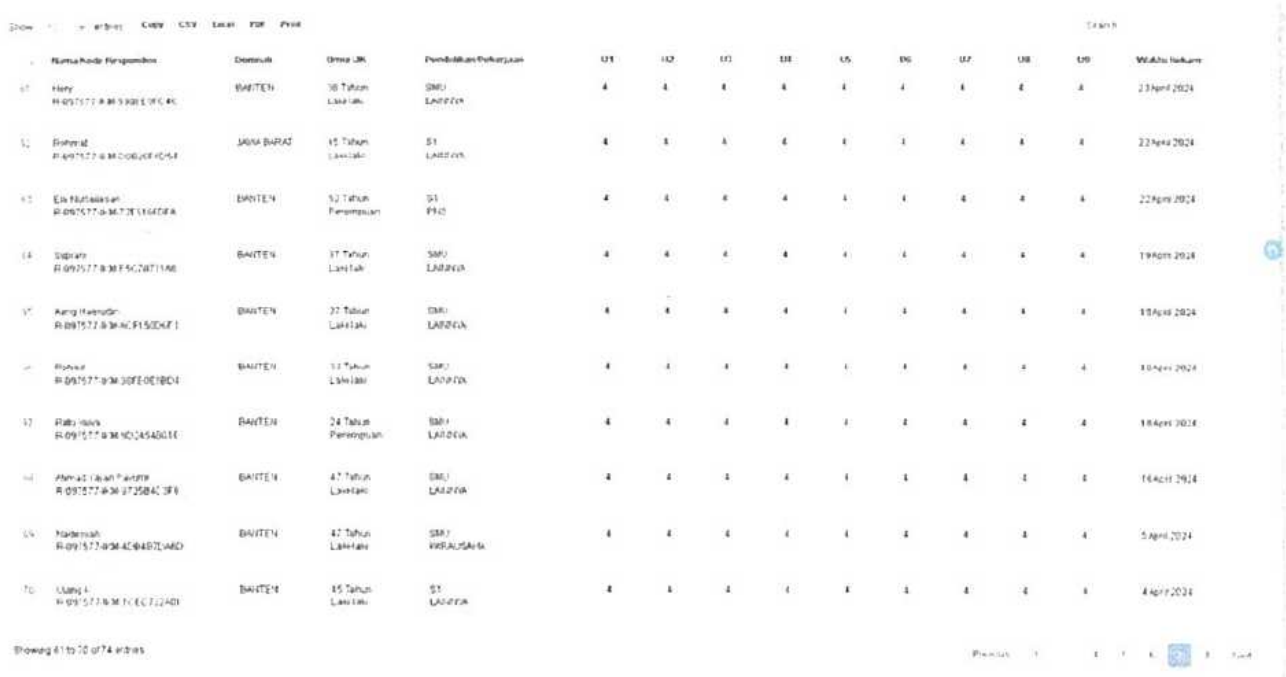
Previous 1 4 5 6 7 8 Next

Show entries Copy CSV Excel PDF Print

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Pelayanan
51	PDM R-0875771KM-BDD3329CED0	BANTEN	52 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Mei 2024
52	Abdurrahmab Sabil Wang R-0875771KM-46A7315C1F	BANTEN	50 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2024
53	Hamlab R-0875771KM-0968099338	BANTEN	29 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 April 2024
54	Feiki R-0875771KM-040554D685	Del Jav ARTA	22 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 April 2024
55	Huha R-0875771KM-217DB177AF	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 April 2024
56	Wenta R-0875771KM-0B1B5WB1C1	BANTEN	33 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 April 2024
57	Imron R-0875771KM-E5C34C0139	BANTEN	23 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2024
58	Nah R-0875771KM-6ADA690 26A	BANTEN	41 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2024
59	Pia R-0875771KM-C4C1ED5642	BANTEN	30 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2024
60	Candra R-0875771KM-5119DAD258	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2024

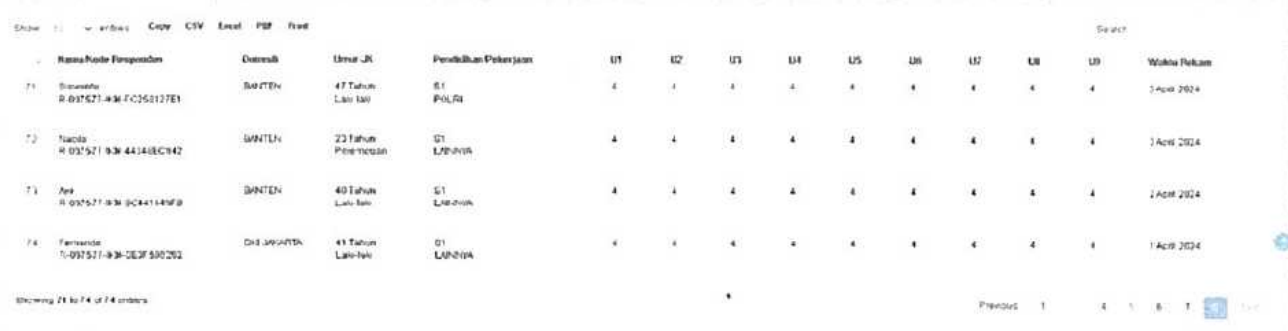
Showing 51 to 60 of 74 entries

Previous 1 4 5 6 7 8 Next

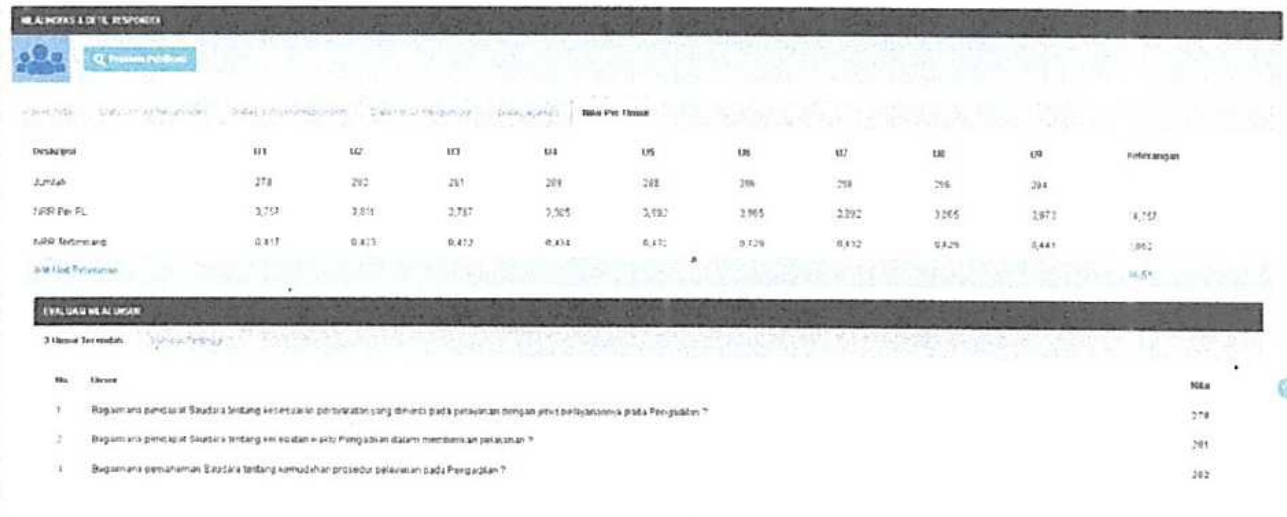


	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur /JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Isikuesi
67	Hery	BANTEN	36 Tahun	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2024
68	Rahmat	JAWA BARAT	45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2024
69	Eis Nurbaiasah	BANTEN	52 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2024
70	Sapriani	BANTEN	37 Tahun	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 April 2024
71	Aang Hernadin	BANTEN	37 Tahun	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 April 2024
72	Rahmat	BANTEN	33 Tahun	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 April 2024
73	Rafa Nova	BANTEN	24 Tahun	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 April 2024
74	Ahmad Faisal Fauzie	BANTEN	47 Tahun	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 April 2024
75	Nadiatussah	BANTEN	47 Tahun	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 April 2024
76	Ulung A	BANTEN	35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 April 2024

Showing 61 to 76 of 74 entries



	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur /JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Pelum
71	Sriwanto	BANTEN	47 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 April 2024
72	Nanda	BANTEN	23 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 April 2024
73	Ayu	BANTEN	40 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 April 2024
74	Fernando	DKI JAKARTA	41 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 April 2024



Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	278	292	281	289	288	286	259	266	284	
NRR Per PL	3,757	3,811	3,797	3,905	3,892	3,865	3,292	3,865	3,973	3,757
NRR Tertimbang	0,417	0,423	0,422	0,434	0,432	0,429	0,366	0,429	0,441	0,417

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang ditentukan pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	278
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	281
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	282

Keterangan :

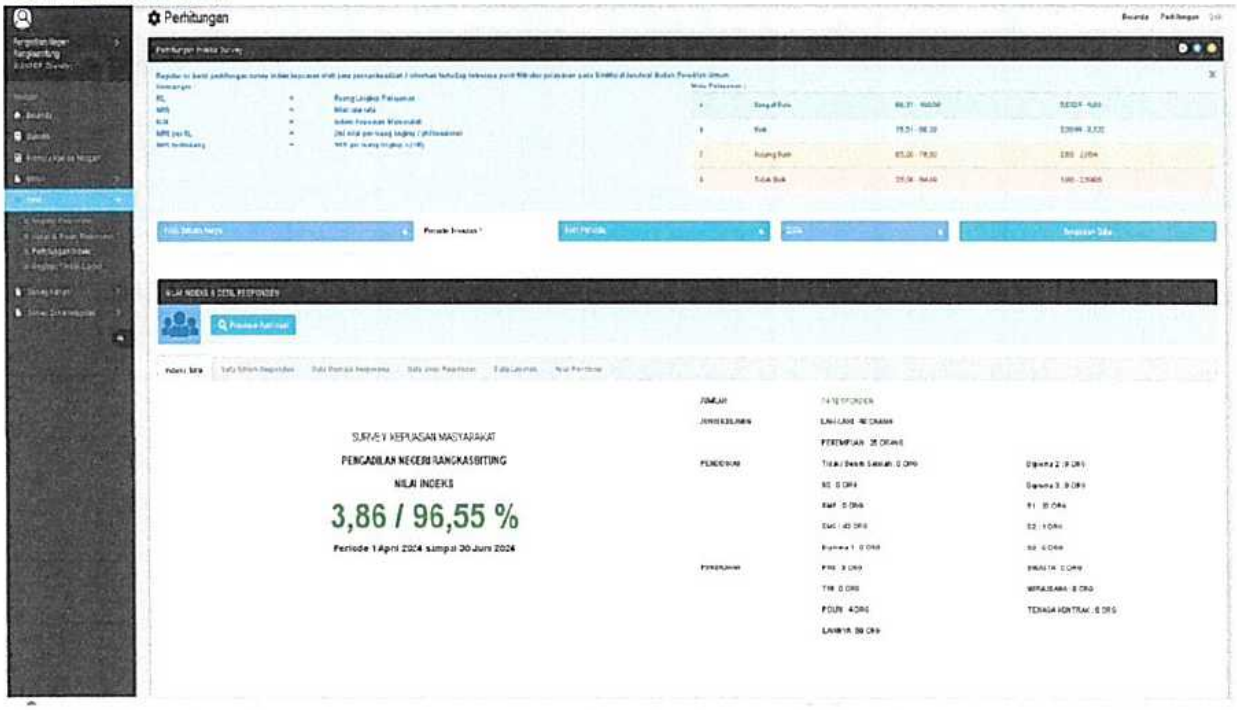
U1-U9	=	Unsur-unsur Pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur	=	Jumlah nilai per Unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per Unsur x 0,071

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

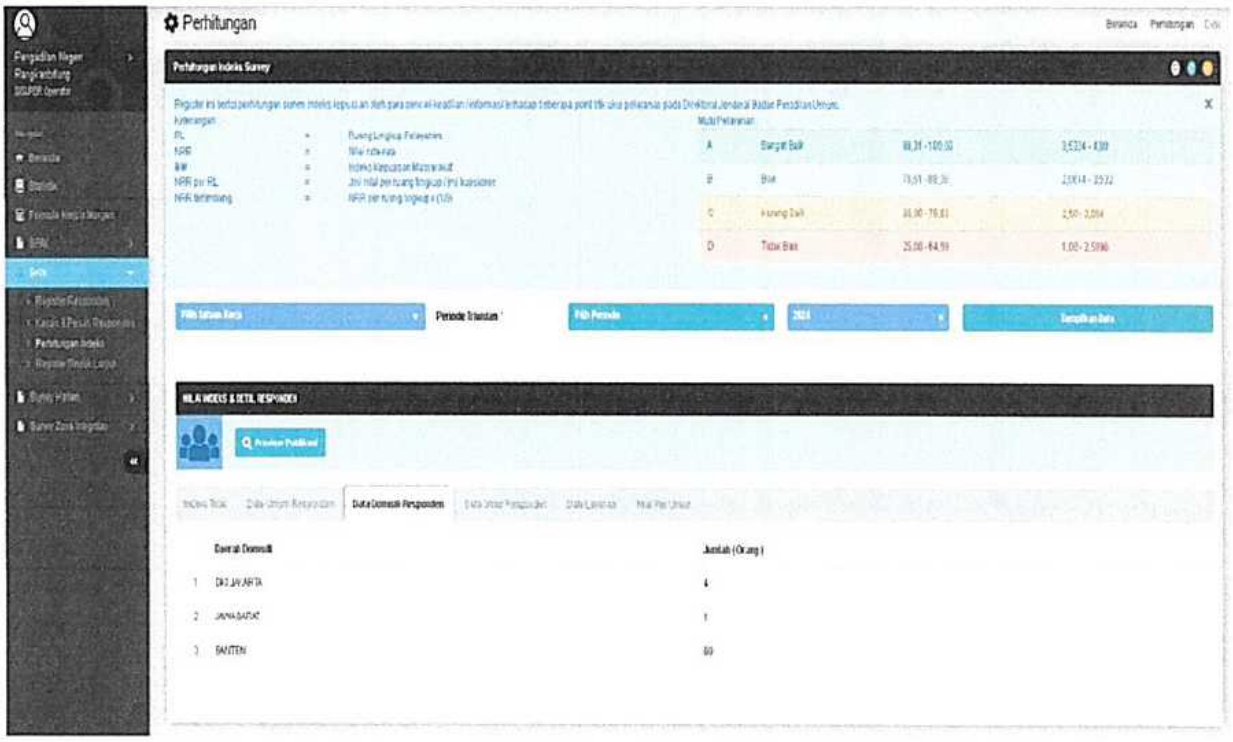
TABEL
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Keterangan
U1	Persyaratan	**3,75**	**Sangat Baik**
U2	Prosedur	**3,81**	**Sangat Baik**
U3	Waktu Pelayanan	**3,79**	**Sangat Baik**
U4	Biaya/Tarif	**3,90**	**Sangat Baik**
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3,89**	**Sangat Baik**
U6	Kompetensi Pelaksana	**3,86**	**Sangat Baik**
U7	Perilaku Pelaksana	**3,89**	**Sangat Baik**
U8	Maklumat Pelayanan	**3,86**	**Sangat Baik**
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3,97**	**Sangat Baik**

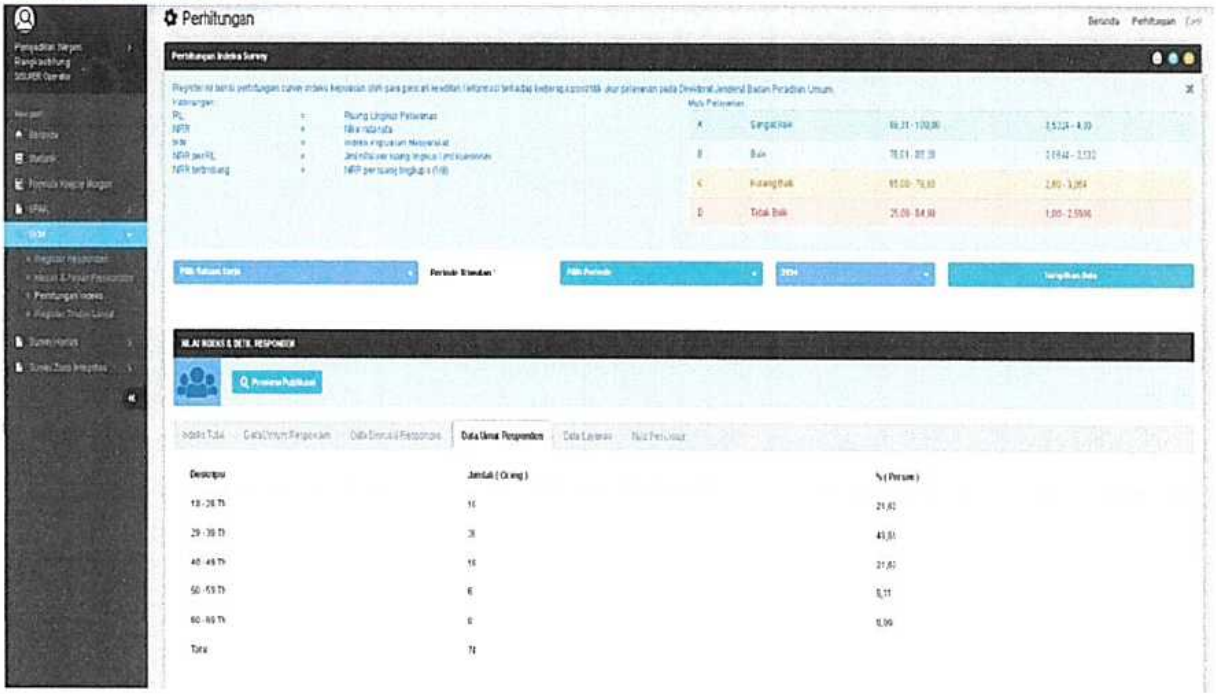
APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



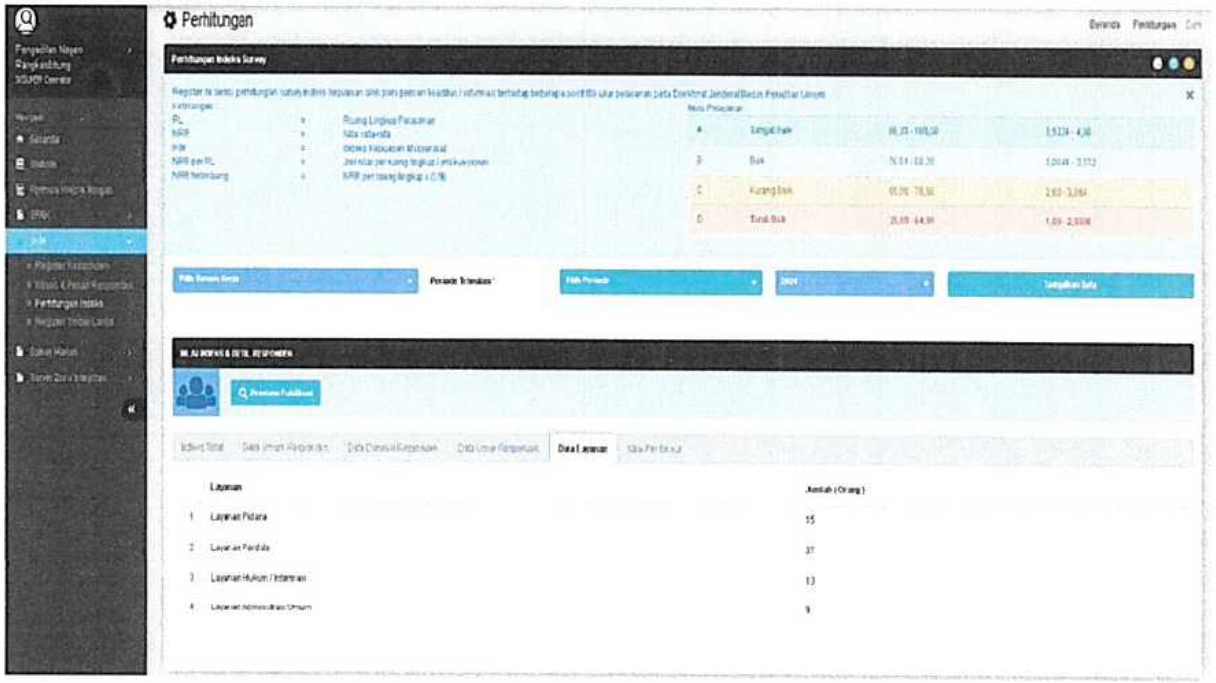
APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
TRIWULAN KE 2 TAHUN 2024

3 NILAI UNSUR TERENDAH	**NILAI**
1. Kesesuaian Persyaratan Yang diminta pada Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya Pada Pengadilan	**278**
2. Kecepatan Waktu Pengadilan dalam memberikan Pelayanan	**281**
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan Pada Pengadilan	**282**

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 untuk memudahkan para pengunjung dalam melengkapi prosedur permintaan layanan.
2. 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.
3. 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

Rangkasbitung, 1 Juli 2024

KETUA PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG

PARULIAN MANIK, S.H., M.H.