

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
PERIODE TRIWULAN IV
(BULAN OKTOBER s/d DESEMBER TAHUN 2024)**



**PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
KABUPATEN LEBAK
BANTEN
2024**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

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 (IKM)** 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 Warahmatullahi Wabarakatuh.

Rangkasbitung, 02 Januari 2025

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	-
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Teknik Pengumpulan Data.....	4
B. Variabel Pengukuran IKM.....	5
C. Teknik Analisis Data.....	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
A. Persyaratan.....	9
B. Prosedur.....	10
C. waktu Pelayanan.....	10
D. Biaya/Tarif.....	11
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	11

F. Kompetensi Pelaksana	12
G. Perilaku Pelaksana	12
H. Maklumat Pelayanan	13
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	14
J. Hasil Survey Kualitatif	14
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
A. Kesimpulan	16
B. Rekomendasi	16
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri 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 aparaturnya 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 kepuasan 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 Oktober s/d Desember Tahun 2024.

Tabel 1.1
Rencana Kerja Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	1 Oktober 2024
2.	Pelayanan Data Survey IKM	1 Oktober 2024 Sampai dengan 31 Desember 2024
3.	Rekap Data Survey IKM	31 Desember 2024
4.	Pengolahan Data	31 Desember 2024
5.	Penyusunan dan Pelaporan	2 Januari 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 *siSuper* (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik).
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Tim Survei merekap data yang sudah terisi pada Aplikasi *siSuper* (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik) 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 *siSuper* (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik) 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 diajukan kepada responden sebagai berikut:

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 saudara tentang kecepatan Waktu Pengadilan Dalam memberikan Pelayanan?
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang biaya/tarif 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 perilaku 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) di Pengadilan 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 2.1
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 3.1

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	17	33,33
2	29-39	17	33,33
3	40-49	11	21,57
4	50-59	6	11,76
5	60-69	0	0,00
Jumlah		51	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun dan berumur 29-39 tahun Sebanyak masing-masing 17 Responden (33,33 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3.2

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	37	72,55
2	Perempuan	14	27,45
Jumlah		51	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 (72,55%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0,00
2	SLTP	0	0,00
3	SLTA	8	15,69
4	D1-D3-D4	0	0,00
5	S1	42	82,35
6	S2-S3	1	1,96
Jumlah		51	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) sebanyak 42 (82,35%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 3.4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	9	17,64
2	Pegawai Swasta	13	25,50
3	Wiraswasta/Usahawan	3	5,88
4	Tenaga Kontrak	0	0,00
5	Lainnya	26	50,98
Jumlah		51	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai lainnya antara lain : Advokat dan Wiraswasta sebanyak 26 (50,98%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan Data e-Survei pada Aplikasi *siSuper* (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Rangkasbitung dan hasil analisis data yang telah dilakukan (*lihat lampiran*) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Rangkasbitung dengan Nilai Indeks sebesar **3,96 / 96,91 %** 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 4.1
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	3,961	SANGAT BAIK	1
2.	Prosedur	3,961	SANGAT BAIK	2
3.	Waktu Pelayanan	3,961	SANGAT BAIK	3
4.	Biaya/Tarif	3,961	SANGAT BAIK	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,961	SANGAT BAIK	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,961	SANGAT BAIK	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,961	SANGAT BAIK	7
8.	Maklumat Pelayanan	3,961	SANGAT BAIK	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,961	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 **3,961** berada pada interval skor **3,5324 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 4.1.1

***Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Persyaratan***

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	49	96,08
2.	Baik	3	2	3,92
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			51	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 **3,941** berada pada interval skor **3,5324 s/d 4,00** kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

Tabel 4.1.2

***Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Prosedur***

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	48	94,12
2.	Baik	3	3	5,88
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			51	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 **3,961** berada pada interval skor **3,5324**

s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

Tabel 4.1.3

***Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Kejelasan Petugas***

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	49	96,08
2.	Baik	3	2	3,92
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			51	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 **3,961** berada pada interval skor **3,5324 s/d 4,00** kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

Tabel 4.1.4

***Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Biaya / Tarif***

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	49	96,08
2.	Baik	3	2	3,92
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			51	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 **3,961** berada pada interval skor **3,5324 s/d 4,00** kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

Tabel 4.1.5
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	49	96,08
2.	Baik	3	2	3,92
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			51	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 **3,961** berada pada interval skor **3,5324 s/d 4,00** kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

Tabel 4.1.6

***Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana***

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	49	96,08
2.	Baik	3	2	3,92
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			51	100%

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,961** berada pada interval skor **3,5324 s/d 4,00** kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

Tabel 4.1.7

***Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana***

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	49	96,08
2.	Baik	3	2	3,92
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			51	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 **3,941** berada pada interval skor **3,5324 s/d 4,00** kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

Tabel 4.1.8

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	48	94,12
2.	Baik	3	3	5,88
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			51	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 **3,961** berada pada interval skor **3,5324 s/d 4,00** kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

Tabel 4.1.9

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	49	96,08
2.	Baik	3	2	3,92
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			51	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 *siSuper* (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik).

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

Tabel 4.1.10

***Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Ruang Lingkup: Kesan dan Pesan terhadap Pelayanan***

No. Responden	Jawaban
1.	Petugas meja PTSP sangat baik dan sangat ramah dalam memberikan pelayanan
2.	Petugas meja PTSP 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.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Unit Pelayanan : Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Alamat : Jl. RA. Kartini No. 55 Rangkasbitung, Kabupaten Lebak, Banten

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

DATA UMUM RESPONDEN

Perhitungan Indeks Survey														
NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN														
Preview Publikasi														
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Utsur									
Show	100	entries	Copy	CSV	Excel	PDF	Print	Search						
	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Supiani R-097577-IKM-A52774D313 No. HP: 87779097750	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2024
2	Himawan R-097577-IKM-992C8CD6EE No. HP: 87703708050	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Desember 2024
3	Tanti Wulandari R-097577-IKM-71A7B7F357 No. HP: 87777511119	BANTEN	31 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	16 Desember 2024
4	Marjaya R-097577-IKM-5AE9959E12 No. HP: 85792223400	BANTEN	47 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2024
5	Ari R-097577-IKM-C9E6859F99 No. HP: 81381000696	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Desember 2024
6	Roby R-097577-IKM-90D52292BA No. HP: 81314342505	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 November 2024
7	Banitia Farish Islami R-097577-IKM-906890E542 No. HP: 087772787976	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 November 2024

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



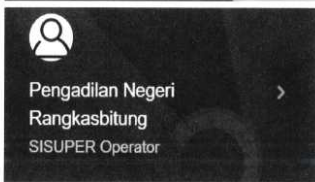
8	Sukriadi R-097577-IKM-1387F4DBE3 No. HP : 811740711	DKI JAKARTA	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 November 2024
9	Windy R-097577-IKM-8BE45CB9E1 No. HP : 82246459465	BANTEN	25 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 November 2024
10	Yusuf R-097577-IKM-5478089933 No. HP : 81388961245	DKI JAKARTA	25 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 November 2024
11	Rinto Tigot Tambunan R-097577-IKM-029BD82081 No. HP : 081291489924	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 November 2024
12	ALEXANDER R-097577-IKM-EEB397EE63 No. HP : 081370777677	DKI JAKARTA	42 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2024
13	FIA NAHDIAN LUTHFI R-097577-IKM-970A610D77 No. HP : 081291908173	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2024
14	Fikri R-097577-IKM-6E76368A9C No. HP : 081218770066	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2024
15	Fikri R-097577-IKM-5F95A436FA No. HP : 081218770066	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2024
16	Aris R-097577-IKM-DB0EF79023 No. HP : 081265822882	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2024
17	Aris R-097577-IKM-79351DAF64 No. HP : 081265822882	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2024

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
 DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



17	Aris R-097577-IKM-79351DAF64 No. HP : 081265822882	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2024
18	Ikhwan Junaidi R-097577-IKM-D07B7506B8 No. HP : 085216948825	DKI JAKARTA	53 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2024
19	Muryani Oha R-097577-IKM-1E594CF4FC No. HP : 0895364632812	DKI JAKARTA	48 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2024
20	GUNAWAN R-097577-IKM-EFA93A4643 No. HP : 081119002346	DKI JAKARTA	40 Tahun Laki-laki	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Oktober 2024
21	Deswita A R-097577-IKM-F09084288B No. HP : 082122472676	BANTEN	25 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Oktober 2024
22	Supamin R-097577-IKM-D7E5CA5737 No. HP : 087806744646	BANTEN	58 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Oktober 2024
23	YANI SURYANI R-097577-IKM-0997A6236E No. HP : 082125348953	BANTEN	26 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Oktober 2024
24	Basuni R-097577-IKM-E02821A36E No. HP : 087871474131	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Oktober 2024
25	Virdha R-097577-IKM-30C9B7B12A No. HP : 083171043428	BANTEN	25 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Oktober 2024
26	Jaidudin R-097577-IKM-C33CFED391 No. HP : 81210567811	DKI JAKARTA	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Oktober 2024

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
 DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



27	Abigail R-097577-IKM-4ED0914630 No. HP : 085778016788	DKI JAKARTA	28 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Oktober 2024
28	Eva Sophie R-097577-IKM-3FC52868C9 No. HP : 087885616151	BANTEN	22 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2024
29	Ferry R-097577-IKM-48B73058D3 No. HP : 83849392004	DKI JAKARTA	39 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2024
30	Abi Maulana R-097577-IKM-E3C72DAED4 No. HP : 81298786060	DKI JAKARTA	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2024
31	BSI Rangkasbitung R-097577-IKM-49598F0D54 No. HP : 081287471945	BANTEN	40 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Oktober 2024
32	BSI Rangkasbitung R-097577-IKM-C02CF97568 No. HP : 081287471945	BANTEN	40 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Oktober 2024
33	Ane Fahri H R-097577-IKM-E22F406459 No. HP : 081381000686	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024
34	Dody R-097577-IKM-3A5734C335 No. HP : 081110683258	DKI JAKARTA	30 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024
35	Jannes Pakpahan R-097577-IKM-CC19EE3DA5 No. HP : 081210567811	BANTEN	54 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024
36	Anugrah R-097577-IKM-CEB3786F4B No. HP : 080602695233	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
 DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



27	Abigail R-097577-IKM-4ED0914630 No. HP : 085778016788	DKI JAKARTA	28 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Oktober 2024
28	Eva Sophie R-097577-IKM-3FC52868C9 No. HP : 087885916151	BANTEN	22 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2024
29	Ferry R-097577-IKM-48B73058D3 No. HP : 83849392004	DKI JAKARTA	39 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2024
30	Abi Maulana R-097577-IKM-E3C72DAED4 No. HP : 81298786060	DKI JAKARTA	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2024
31	BSI Rangkasbitung R-097577-IKM-49598F0D54 No. HP : 081287471945	BANTEN	40 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Oktober 2024
32	BSI Rangkasbitung R-097577-IKM-C02CF97568 No. HP : 081287471945	BANTEN	40 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Oktober 2024
33	Arie Fahri H R-097577-IKM-E22F406459 No. HP : 081381000686	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024
34	Dody R-097577-IKM-3A5734C335 No. HP : 081110683258	DKI JAKARTA	30 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024
35	Jannes Pakpahan R-097577-IKM-CC19EE3DA5 No. HP : 081210567811	BANTEN	54 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024
36	Anugrah R-097577-IKM-CEB3786F4B No. HP : 089602695233	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
 DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



37	Suparmin R-097577-IKM-ABCCF60D98 No. HP : 097806744646	BANTEN	52 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024
38	Hana R-097577-IKM-F1F8EBB70A No. HP : 83874608064	BANTEN	26 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024
39	Putri R-097577-IKM-BFEBA9BD68 No. HP : 89619577488	BANTEN	25 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024
40	Kadar Kuswandi R-097577-IKM-01113660CE No. HP : 081383453909	BANTEN	48 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2024
41	M. Alwi Djufri R-097577-IKM-84FE93A9AC No. HP : 081281838822	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Oktober 2024
42	Ikhwan Junaidi R-097577-IKM-61DBA21084 No. HP : 085216948824	JAWA BARAT	52 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Oktober 2024
43	Mardiyah R-097577-IKM-D1FA198342 No. HP : 81289461836	BANTEN	38 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Oktober 2024
44	ENTING R-097577-IKM-16004C693D No. HP : 87774563529	BANTEN	44 Tahun Laki-laki	S2 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Oktober 2024
45	Abdul Azis Romli R-097577-IKM-7F80DDD1D2 No. HP : 83874406656	BANTEN	24 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Oktober 2024
46	Hambali R-097577-IKM-6F3C35FED9 No. HP : 085774861770	BANTEN	50 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Oktober 2024

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
 DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



47	YUYU R-097577-IKM-132175C6D7 No. HP : 081932353992	BANTEN	48 Tahun Perempuan	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Oktober 2024
48	Ahmad Harits R-097577-IKM-B39971DA28 No. HP : 85711026589	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Oktober 2024
49	Ahmad Harits R-097577-IKM-FC21640552 No. HP : 85711026589	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Oktober 2024
50	Fathan R-097577-IKM-00B9110842 No. HP : 82240384239	DKI JAKARTA	26 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1 Oktober 2024
51	Cahayawati R-097577-IKM-03E56BED4E No. HP : 87772202964	BANTEN	48 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1 Oktober 2024

Showing 1 to 51 of 51 entries 1 row selected

Previous **1** Next

TABEL
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Keterangan
U1	Persyaratan	3,961	SANGAT BAIK
U2	Prosedur	3,941	SANGAT BAIK
U3	Waktu Pelayanan	3,961	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,961	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,961	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,961	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,961	SANGAT BAIK
U8	Maklumat Pelayanan	3,941	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,961	SANGAT BAIK

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN


[Preview Publikasi](#)

Indeks Total

[Data Umum Responden](#)
[Data Domisili Responden](#)
[Data Umur Responden](#)
[Data Layanan](#)
[Nilai Per Unsur](#)

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
 NILAI INDEKS
3,96 / 98,91 %
 Periode 1 Oktober 2024 sampai 31 Desember 2024

JUMLAH	51 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 37 ORANG	
	PEREMPUAN : 14 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 42 ORG
	SMU : 8 ORG	S2 : 1 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
	PEKERJAAN	PNS : 9 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 3 ORG
	POLRI : 0 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 26 ORG	

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1	DKI JAKARTA	12
2	JAWA BARAT	1
3	BANTEN	38

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

	Layanan	Jumlah (Orang)
1	Layanan Pidana	8
2	Layanan Perdata	22
3	Layanan Hukum / Informasi	15
4	Layanan Administrasi Umum	6

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN


[Preview Publikasi](#)

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	202	201	202	202	202	202	202	201	202	
NRR Per RL	3,961	3,941	3,961	3,961	3,961	3,961	3,961	3,941	3,961	35,608
NRR Tertimbang	0,440	0,438	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,438	0,440	3,956
IKM Unit Pelayanan										98,91

EVALUASI NILAI UNSUR

[3 Unsur Terendah](#)
[3 Unsur Tertinggi](#)

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	201
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	201
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	202

Keterangan :

- U1-U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL = Jumlah nilai per ruang lingkup / jumlah kuesioner
- NRR Tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 3,96 / 88,91%		
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

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
TRIWULAN KE 3 TAHUN 2024**

<u>3 NILAI UNSUR TERENDAH</u>	<u>NILAI</u>
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	201
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	201
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	202

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 di *Briefing* setiap hari oleh Hakim Pengawas dan Penanggungjawab PTSP untuk diberikan arahan-arahan dan pembekalan terkait Pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP serta kendala apa saja yang dihadapi oleh Petugas PTSP.

Rangkasbitung, 02 Januari 2025

Ketua Pengadilan Negeri Rangkasbitung



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