LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2023



PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG

KABUPATEN LEBAK, BANTEN

2023

IKM Pengguna Layanan Pengadilan

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 Desember 2023

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 Negeri Rangkasbitung memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

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 Oktober 2023
2.	Pelayanan Data Survey IKM	2 Oktober 2023 sampai dengan 28 Desember 2023
3.	Rekap Data Survey IKM	29 Desember 2023
4.	Pengolahan Data	29 Desember 2023
5.	Penyusunan dan Pelaporan	29 Desember 2023

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	25	18,52
2	29-39	72	53,33
3	40-49	26	19,26
4	50-59	11	8,15
5	60-69	1	0,74
Jumlah		135	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun Sebanyak 72 Responden (53,33 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	106	78,52
2	Perempuan	29	21,48
Jumlah		135	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 106 (78,52%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	59	43,70
4	D1-D3-D4	1	0,74
5	S1	67	49,63
6	S2-S3	8	5,93
Jumlah		135	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 67 (49,63 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	11	8,15
2	Pegawai Swasta	9	6,67
3	Wiraswasta/Usahawan	12	8,89
4	Tenaga Kontrak	0	0
5	Lainnya	103	76,30
Jumlah		135	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai lainnya antara lain : Advokat, Ibu Rumah Tangga dan Pegawai Kontrak sebanyak 103 (76,30 %).

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	135	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			135	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	135	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			135	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	135	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			135	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	135	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			135	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	135	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			135	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	135	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			135	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	135	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			135	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	135	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
		Jumlah	135	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	135	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
		Jumlah	135	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
Saran-saran/pendapat terhadap pelayanan

No. Responden	Saran-saran/pendapat
1.	Dimohon untuk Kesesuaian Persyaratan Yang diminta pada Pelayanan lebih mudah lagi

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 saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Setiap Meja Pelayanan sudah tersedia brosur informasi Persyaratan yang harus dipenuhi di Tiap meja Pelayanan PTSP guna mempermudah Pemohon Pelayanan yang telah sesuai dengan SOP masing - masing Meja Pelayanan, selain itu juga telah tersedianya beberapa benner informasi yang telah ditempel beberapa sudut ruangan PTSP.

ANALISIS DATA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Unit Pelayanan : **Pengadilan Negeri Rangkasbitung**

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

DATA RESPONDEN

1	Farid R-097577-IKM-48FB982818 No. HP : 816793313	BANTEN	53 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
2	Radian R-097577-IKM-4324103E18 No. HP : 81395318440	DKI JAKARTA	49 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Desember 2023
3	ändytj R-097577-IKM-1EA3B23BFA No. HP : 8131580229	DKI JAKARTA	51 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Desember 2023
4	Faqih R-097577-IKM-2523196064 No. HP : 89678777671	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Desember 2023
5	Eroh R-097577-IKM-86792A05DC No. HP : 81288251147	BANTEN	31 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Desember 2023
6	Denis Herawan R-097577-IKM-83DCD52CF0 No. HP : 62225666662	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Desember 2023
7	Apil R-097577-IKM-63DEC3B788 No. HP : 81288007326	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Desember 2023
8	Atoillah Hakim R-097577-IKM-72EB8E926D No. HP : 87771981578	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Desember 2023
9	Yowy R-097577-IKM-E6D3B0E7C9 No. HP : 82127220371	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
10	Arman R-097577-IKM-39DC1C81A7 No. HP : 8131116648	BANTEN	26 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023

Showing 1 to 10 of 135 entries

Previous 1 2 3 4 5 14 Next

Show 10 entries Copy CSV Excel PDF Print

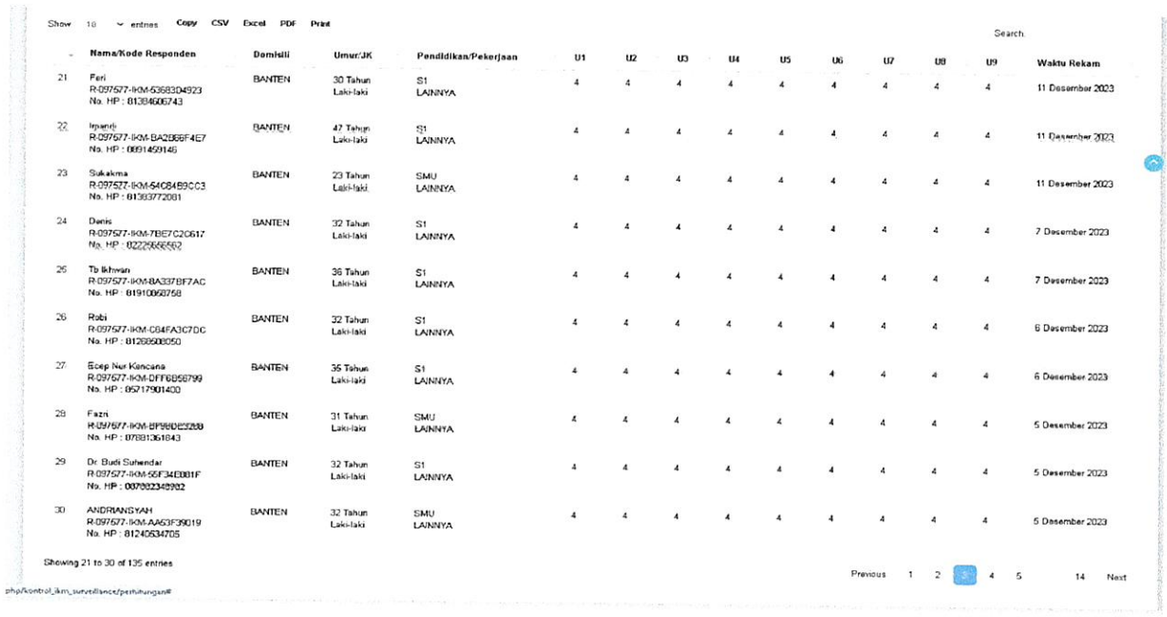
Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
11	Sahari R-097577-IKM-4883529095 No. HP : 83134966661	BANTEN	64 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
12	Sahari R-097577-IKM-A5CDF438EA No. HP : 83134966661	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2023
13	Younki R-097577-IKM-F0FA9878C4 No. HP : 81264471785	BANTEN	42 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Desember 2023
14	ISA R-097577-IKM-BE50AAC1CC No. HP : 85771007622	BANTEN	67 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Desember 2023
15	Irfan Hanafi R-097577-IKM-E3318EE455 No. HP : 8785078318	JAWA BARAT	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Desember 2023
16	Herman R-097577-IKM-79672ADF3 No. HP : 07772922265	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Desember 2023
17	Pata R-097577-IKM-32FF602E0D No. HP : 81222036798	BANTEN	23 Tahun Laki-laki	SMU PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Desember 2023
18	Suna Wijaya R-097577-IKM-28C8BF47E3 No. HP : 08776945362	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Desember 2023
19	Siti R-097577-IKM-B986A5F916 No. HP : 85717969176	BANTEN	25 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2023
20	Viki R-097577-IKM-7030420943 No. HP : 81563467764	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2023

Showing 11 to 20 of 135 entries

Previous 1 2 3 4 5 14 Next

sp/control_ikm_surveillance/perhitungan#



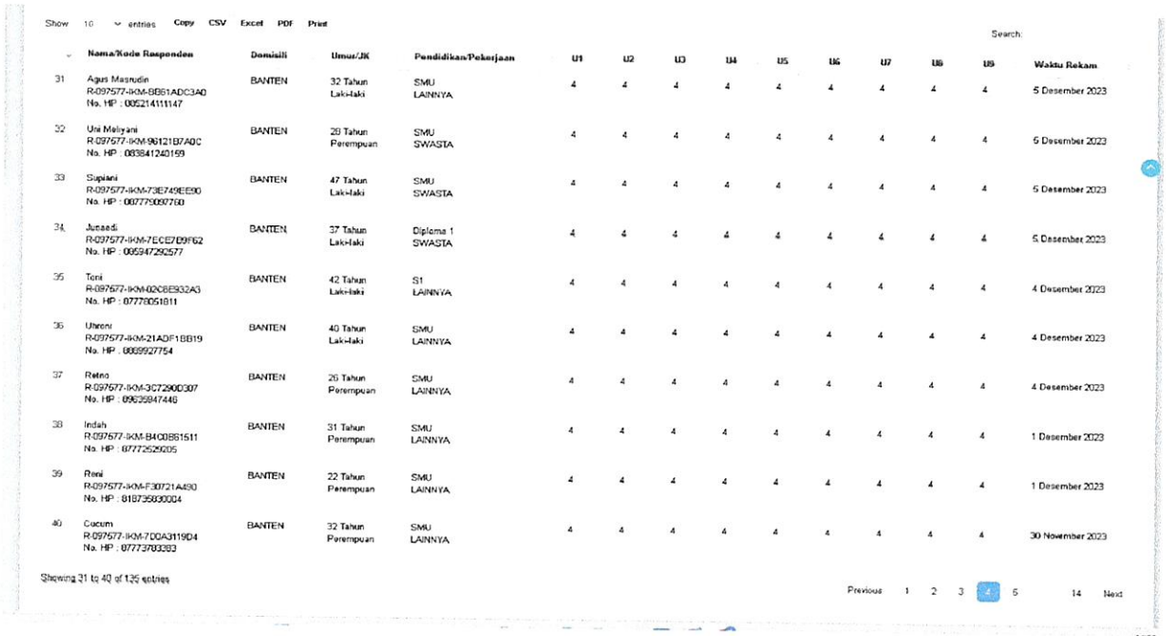
Show 10 entries Copy CSV Excel PDF Print Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
21	Feri R-097577-IKM-636B3D4923 No. HP : 81384606743	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2023
22	Irpanni R-097577-IKM-BA2B6BF4E7 No. HP : 0891459146	BANTEN	47 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2023
23	Sukakma R-097577-IKM-640B4B9C03 No. HP : 81383772081	BANTEN	23 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2023
24	Denis R-097577-IKM-7BE7C2C617 No. HP : 02225666562	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Desember 2023
25	Tb Ikhwan R-097577-IKM-8A337BF7AC No. HP : 81910062758	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Desember 2023
26	Robi R-097577-IKM-C84FA3C7DC No. HP : 81266908050	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Desember 2023
27	Ecep Nur Kencana R-097577-IKM-DFF6B56799 No. HP : 85217901400	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Desember 2023
28	Fazri R-097577-IKM-BF96DE5289 No. HP : 0788136843	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Desember 2023
29	Dr. Budi Suhendar R-097577-IKM-55F34E881F No. HP : 087822342932	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Desember 2023
30	ANDRIANSYAH R-097577-IKM-AA63F39019 No. HP : 81240634705	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Desember 2023

Showing 21 to 30 of 135 entries

Previous 1 2 3 4 5 14 Next

php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan#



Show 10 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
31	Agus Masrudin R-097577-IKM-9B61ADC3A0 No. HP : 085214111147	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Desember 2023
32	Uni Meliyani R-097577-IKM-98121B7A0C No. HP : 083841240159	BANTEN	29 Tahun Perempuan	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Desember 2023
33	Supiani R-097577-IKM-73E749EE90 No. HP : 087775097760	BANTEN	47 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Desember 2023
34	Junaedi R-097577-IKM-7ECE709F62 No. HP : 08594729577	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	Diploma 1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Desember 2023
35	Toni R-097577-IKM-02CBE932A3 No. HP : 07778051811	BANTEN	42 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Desember 2023
36	Uhroni R-097577-IKM-21ADF1BB19 No. HP : 0869927754	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Desember 2023
37	Retno R-097577-IKM-3C72900307 No. HP : 08635847446	BANTEN	26 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Desember 2023
38	Indah R-097577-IKM-B4C0B61511 No. HP : 07772529205	BANTEN	31 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Desember 2023
39	Reni R-097577-IKM-F30721A490 No. HP : 81875830004	BANTEN	22 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Desember 2023
40	Cucum R-097577-IKM-700A3119D4 No. HP : 07773703383	BANTEN	32 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 November 2023

Showing 31 to 40 of 135 entries

Previous 1 2 3 4 5 14 Next

Show 10 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
41	Irfan R-097577-IKM-567DC0BD62 No. HP : 87850738318	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 November 2023
42	Hem R-097577-IKM-2F58FFDEE0 No. HP : 89622118341	BANTEN	30 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 November 2023
43	DESWITA R-097577-IKM-7F534079BF No. HP : 82149080000	BANTEN	24 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 November 2023
44	Widya Anggraeni R-097577-IKM-AA79027410 No. HP : 81290747887	BANTEN	32 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 November 2023
45	Winda R-097577-IKM-B3E6937404 No. HP : 0999810576	BANTEN	32 Tahun Perempuan	S1 WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 November 2023
46	Kemis R-097577-IKM-3607C8FC17 No. HP : 8170990507	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 November 2023
47	MIRANTI RATNA R-097577-IKM-B07521892 No. HP : 81215930221	BANTEN	24 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 November 2023
48	Depa R-097577-IKM-B65A2C2AE5 No. HP : 81806388668	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 November 2023
49	Widada R-097577-IKM-B9BA45609E No. HP : 81806388668	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 November 2023
50	Rahmat R-097577-IKM-EC143BB41E No. HP : 111	DKI JAKARTA	41 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 November 2023

Showing 41 to 50 of 135 entries

Previous 1 4 5 6 14 Next

Show 10 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
51	Hanafi R-097577-IKM-5B410BCE9F No. HP : 87850738318	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2023
52	Apel R-097577-IKM-C5B9655E00 No. HP : 0006190994	BANTEN	32 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2023
53	Amy R-097577-IKM-63D498CA64 No. HP : 8777396411	BANTEN	24 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 November 2023
54	Indah Permatasari R-097577-IKM-50ED6BF52B No. HP : 87772529206	BANTEN	25 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 November 2023
55	Cucum Sumiati R-097577-IKM-1521E70D37 No. HP : 87773789363	BANTEN	33 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 November 2023
56	Irfan R-097577-IKM-16917BFC9F No. HP : 87850738318	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 November 2023
57	Kemis R-097577-IKM-3DA912FBD4 No. HP : 8170990507	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 November 2023
58	Widada R-097577-IKM-EF24769FD2 No. HP : 81806388668	BANTEN	38 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 November 2023
59	Ela Nurlelasari R-097577-IKM-DFFCDE67FD6 No. HP : 87777861578	BANTEN	51 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 November 2023
60	Andi Donaros R-097577-IKM-4F4B00C739 No. HP : 81315051577	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 November 2023

Showing 51 to 60 of 135 entries

Previous 1 5 6 7 14 Next

Show 10 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
61	Indah Permatasan R-097577-IKM-F436C083D0 No. HP : 07772529205	BANTEN	33 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 November 2023
62	Rastu R-097577-IKM-E8E5A81F85 No. HP : 81284425145	BANTEN	56 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 November 2023
63	Yana R-097577-IKM-AAB75CCCE2 No. HP : 81284425146	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 November 2023
64	Simbu R-097577-IKM-44B69BEFA4 No. HP : 81388234697	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 November 2023
65	Ela Nurlailasari, S.h R-097577-IKM-D03EB47FEF No. HP : 87777981578	BANTEN	51 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 November 2023
66	Dede Rahmatullah R-097577-IKM-196CC21605 No. HP : 85716664422	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 November 2023
67	Yovita Laia R-097577-IKM-4F02B9F9B1 No. HP : 81213653726	BANTEN	24 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 November 2023
68	H Nasrudin R-097577-IKM-B1AB36F98A No. HP : 82114435309	BANTEN	51 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 November 2023
69	Agus Nurahmat R-097577-IKM-9D18440ADC No. HP : 85312994654	BANTEN	39 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 November 2023
70	Reza R-097577-IKM-769BFCA832 No. HP : 85668177383	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 November 2023

Showing 61 to 70 of 135 entries

Previous 1 6 7 8 14 Next

Show 10 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
71	Sobah R-097577-IKM-F6C679CE75 No. HP : 85935290628	BANTEN	24 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 November 2023
72	Nina R-097577-IKM-D97F969976 No. HP : 87884847404	BANTEN	22 Tahun Perempuan	S1 WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 November 2023
73	Handri, Sh Mh R-097577-IKM-8710940A25 No. HP : 82122911159	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 November 2023
74	Mamat R-097577-IKM-B10A5B137E No. HP : 8520310077	BANTEN	39 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 November 2023
75	Tesar R-097577-IKM-BFD6966E30 No. HP : 85693432375	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 November 2023
76	Siti Maspupah R-097577-IKM-33F473F204 No. HP : 08568333309	BANTEN	28 Tahun Perempuan	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 November 2023
77	Musofa R-097577-IKM-089A3411E5 No. HP : 83877500185	BANTEN	42 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 November 2023
78	Anggih Susanto R-097577-IKM-9AC2963C73 No. HP : 85210435696	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 November 2023
79	Choirul Anam R-097577-IKM-32CB03B727 No. HP : 81293213600	BANTEN	41 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 November 2023
80	Zaenal R-097577-IKM-E92CABE4B7 No. HP : 85721211186	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 November 2023

Showing 71 to 80 of 135 entries

Previous 1 7 8 9 14 Next

Show 10 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
81	Heer Bustomi R-097577-IKM-13E25F3B82 No. HP : 07071000979	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 November 2023
82	Abd Rohman R-097577-IKM-1E01B1FA62 No. HP : 81525999994	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 November 2023
83	Apipi R-097577-IKM-C19C3BE242 No. HP : 01301976045	BANTEN	43 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 November 2023
84	Adin Satiadin R-097577-IKM-BC0A12790B No. HP : 87772811942	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2023
85	Samsu Bahri R-097577-IKM-6B1EB1A6D7 No. HP : 87773675514	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2023
86	Mohammad Anggi R-097577-IKM-09ECC9329F No. HP : 08569171411	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2023
87	Beni Jaya Permana R-097577-IKM-01915C9827 No. HP : 081218473510	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Oktober 2023
88	Kusnadi R-097577-IKM-306D03DA13 No. HP : 087775538368	DKI JAKARTA	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Oktober 2023
89	Nelson Mandela R-097577-IKM-2C6C999F32 No. HP : 08787899122	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Oktober 2023
90	Widya Anggraeni R-097577-IKM-1442D1580E No. HP : 081290747697	BANTEN	32 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Oktober 2023

Showing 81 to 90 of 135 entries

Previous 1 8 9 10 14 Next

Show 10 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
91	Yadi Mulyadi R-097577-IKM-6684C3DDDF No. HP : 8569933846	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Oktober 2023
92	Adinda Putri Ayu R-097577-IKM-2022655A10 No. HP : 087772900818	BANTEN	28 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Oktober 2023
93	Hambali R-097577-IKM-12466B0EF4 No. HP : 085785625944	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Oktober 2023
94	Asep Saepudin R-097577-IKM-0EBE777922 No. HP : 081515753607	BANTEN	48 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Oktober 2023
95	Tevi Lustoni R-097577-IKM-8D7479F3DF No. HP : 00668005335	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Oktober 2023
96	Saepudin R-097577-IKM-0092DC1D42 No. HP : 081911177110	BANTEN	48 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Oktober 2023
97	Praba Larasati R-097577-IKM-5C6929CB76 No. HP : 081317899512	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Oktober 2023
98	Juli R-097577-IKM-8957FE2D0D No. HP : 087773643262	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Oktober 2023
99	Pata R-097577-IKM-F6FCD01F92 No. HP : 081222336798	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Oktober 2023
100	Suhendi R-097577-IKM-EDF90A9516 No. HP : 81284041069	BANTEN	39 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023

Showing 91 to 100 of 135 entries

Previous 1 9 10 11 14 Next

Show 10 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
101	Agus Sugama R-097577-IKM-204FEBDA66 No. HP : 82113257322	BANTEN	47 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
102	Ahmad Nur Shidiq R-097577-IKM-72303BB0FE No. HP : 81329910111	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1 WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
103	Abdul Rahman R-097577-IKM-12BACA67B7 No. HP : 82173699947	BANTEN	49 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
104	Deni Wahyudin R-097577-IKM-39C8CD1FE3 No. HP : 87772973486	BANTEN	48 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Oktober 2023
105	Indah Retnosari R-097577-IKM-AE1D0FC74F No. HP : 8129405149	BANTEN	48 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Oktober 2023
106	Drs. Mman, M.Si R-097577-IKM-7DC5AA1506 No. HP : 82111706869	BANTEN	61 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Oktober 2023
107	Yandi R-097577-IKM-8BEB5927B8 No. HP : 81296489775	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Oktober 2023
108	Ela Nurlailsari, Sh R-097577-IKM-EF67D431E0 No. HP : 87777901578	BANTEN	51 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Oktober 2023
109	Ade Jutkoni R-097577-IKM-F1F8F4F817 No. HP : 811125778	BANTEN	41 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Oktober 2023
110	Hendri Yanasyah R-097577-IKM-FD80BD2204 No. HP : 81299333994	DKI JAKARTA	46 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Oktober 2023

Showing 101 to 110 of 135 entries

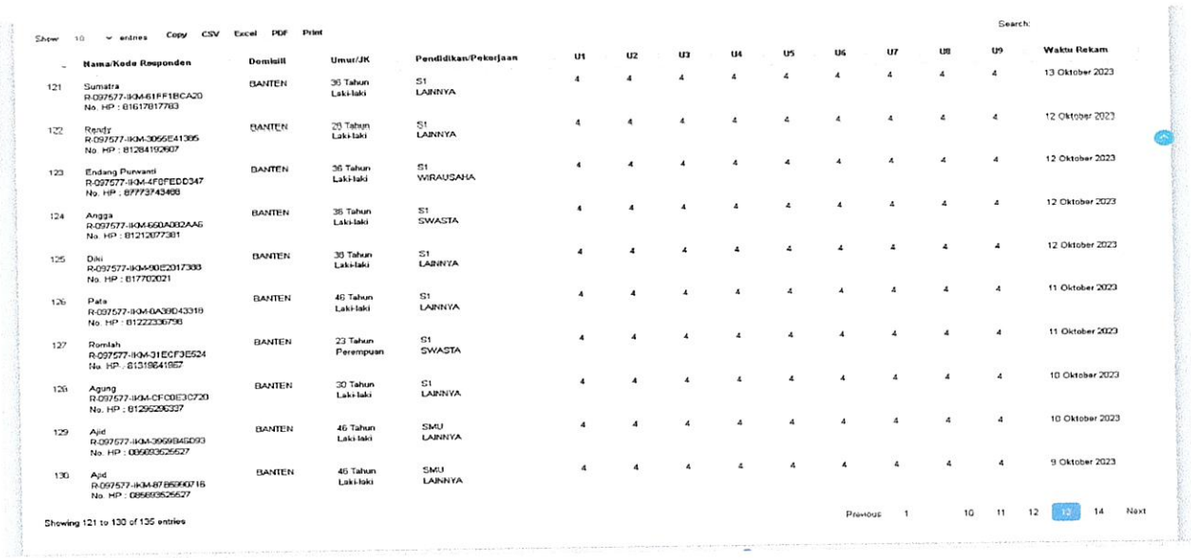
Previous 1 10 11 12 13 14 Next

Show 10 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
111	Andi R-097577-IKM-E1B09F24BE No. HP : 81290226485	DKI JAKARTA	38 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Oktober 2023
112	Ela Nurlailsari, Sh R-097577-IKM-AC95883FCE No. HP : 81310908160	BANTEN	50 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Oktober 2023
113	Atfallah Hakim R-097577-IKM-6352982390 No. HP : 87871398731	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Oktober 2023
114	Dede Sutardi R-097577-IKM-DDEAEE7633 No. HP : 81296142021	BANTEN	39 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Oktober 2023
115	Agung R-097577-IKM-BFD26A096D No. HP : 081295296337	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Oktober 2023
116	Jamat R-097577-IKM-47BE6F5795 No. HP : 89530639085	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Oktober 2023
117	Jamat R-097577-IKM-65168EA312 No. HP : 89530639085	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Oktober 2023
118	Juned R-097577-IKM-F7BAA38427 No. HP : 8772061789	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Oktober 2023
119	Imron Mashadi R-097577-IKM-E0E0568778 No. HP : 81316659614	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Oktober 2023
120	Ayu R-097577-IKM-97F3F56C2D No. HP : 85692126000	BANTEN	35 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Oktober 2023

Showing 111 to 120 of 135 entries

Previous 1 10 11 12 13 14 Next

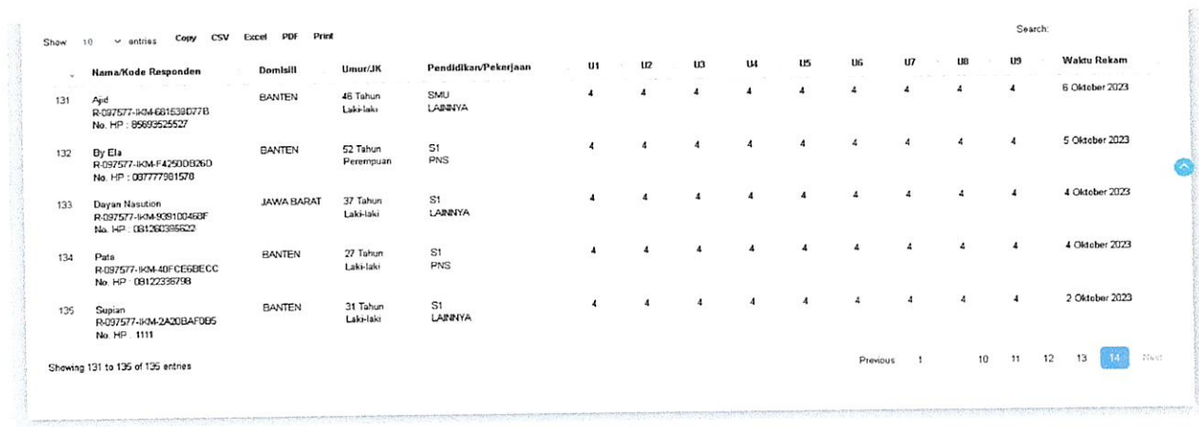


Show 10 entries Copy CSV Excel PDF Print Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
121	Sumatra R-097577-IKM-61FF1BCA20 No. HP : 81617017763	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Oktober 2023
122	Rendy R-097577-IKM-3966E41365 No. HP : 81284192907	BANTEN	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Oktober 2023
123	Endang Purwanti R-097577-IKM-4F0FEDD347 No. HP : 87773743468	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	S1 WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Oktober 2023
124	Angga R-097577-IKM-660A092AA6 No. HP : 81212077381	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Oktober 2023
125	Dini R-097577-IKM-90E2017388 No. HP : 817702021	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Oktober 2023
126	Pata R-097577-IKM-6A39D43316 No. HP : 81222336798	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Oktober 2023
127	Romlah R-097577-IKM-31ECF3E524 No. HP : 81519841867	BANTEN	23 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Oktober 2023
128	Agung R-097577-IKM-CFC0E3C720 No. HP : 81296296337	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2023
129	Ajid R-097577-IKM-3999945D93 No. HP : 085693525527	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2023
130	Ajid R-097577-IKM-87B6900716 No. HP : 085693525527	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Oktober 2023

Showing 121 to 130 of 135 entries

Previous 1 10 11 12 13 14 Next

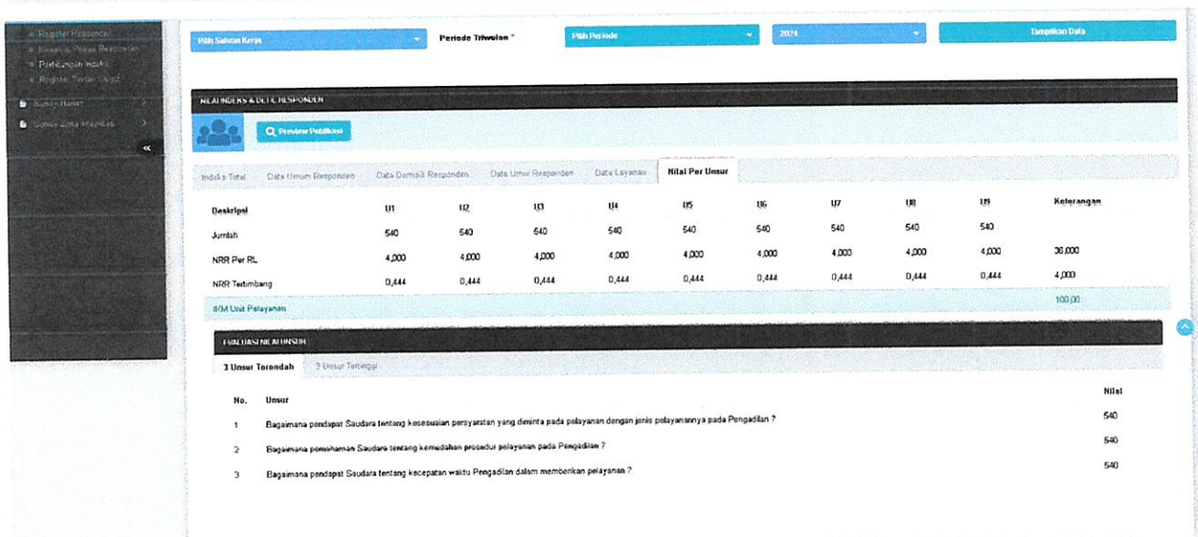


Show 10 entries Copy CSV Excel PDF Print Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
131	Ajid R-097577-IKM-6816390778 No. HP : 85693525527	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Oktober 2023
132	By Ela R-097577-IKM-F4250B8260 No. HP : 087777961570	BANTEN	52 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Oktober 2023
133	Dayan Nasution R-097577-IKM-9381004B3F No. HP : 081260385622	JAWA BARAT	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Oktober 2023
134	Pata R-097577-IKM-40FCE6BECC No. HP : 08122336798	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Oktober 2023
135	Supian R-097577-IKM-2A20BAF065 No. HP : 1111	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Oktober 2023

Showing 131 to 135 of 135 entries

Previous 1 10 11 12 13 14 Next



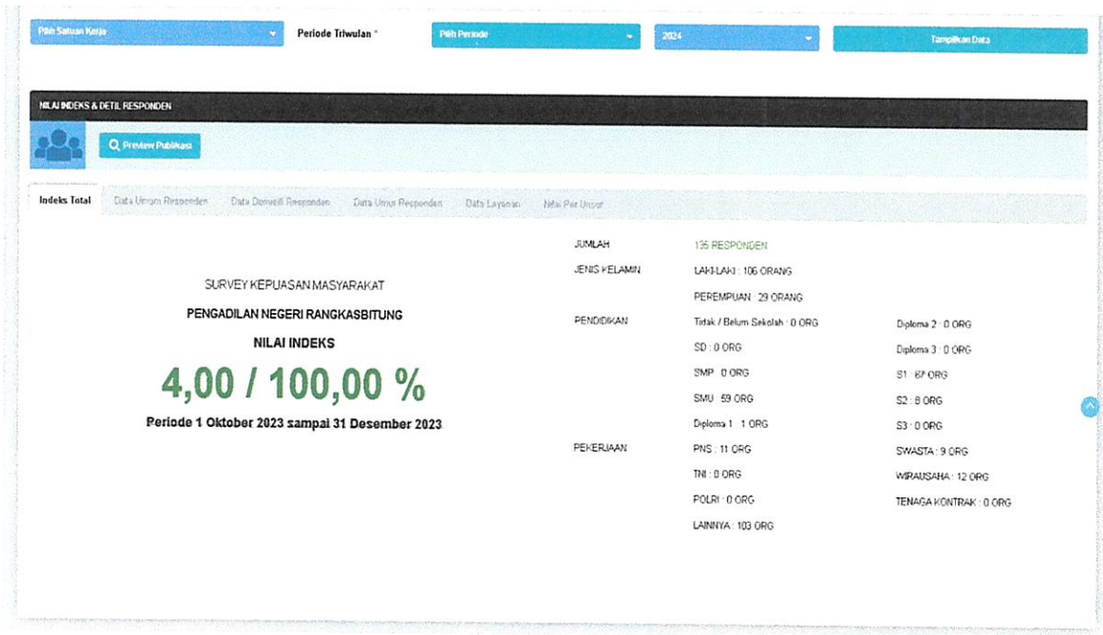
Keterangan :

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



SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
TRIWULAN KE 4 TAHUN 2023

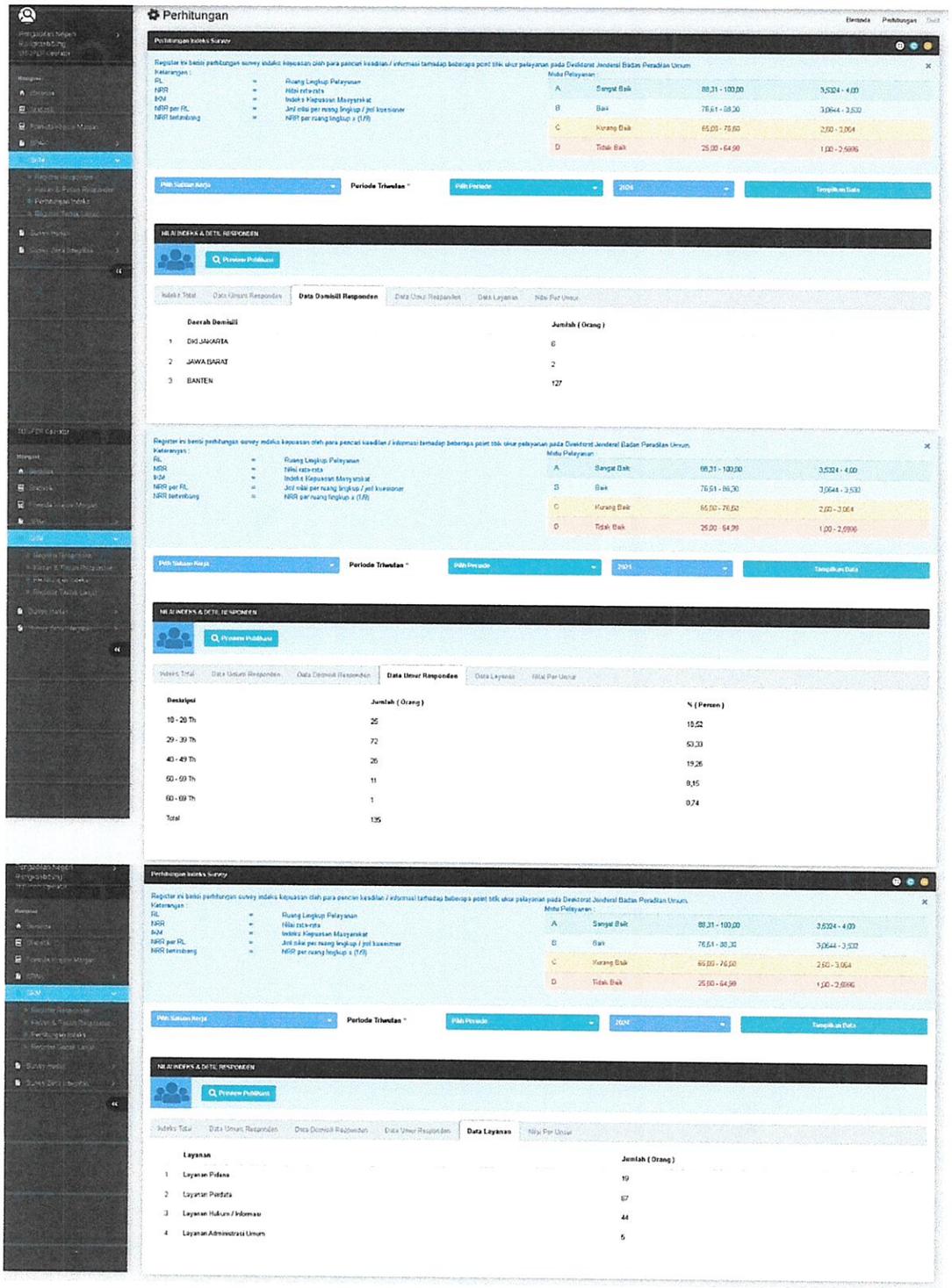
3 NILAI UNSUR TERENDAH	**NILAI**
1. Kesesuaian Persyaratan Yang diminta pada Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya Pada Pengadilan	**540**
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan Pada Pengadilan	**540**
3. Kecepatan Waktu Pengadilan dalam memberikan Pelayanan	**540**

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, 29 Desember 2023
Ketua Pengadilan Negeri Rangkasbitung

IRIATY KHAIRUL UMMAH, S.H.


Perhitungan
Perhitungan Indeks Survey
Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.
Keterangan :
RL = Ruang Lingkup Pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)
Mutu Pelayanan :
A Sangat Baik 88,31 - 100,00 3,5324 - 4,00
B Baik 76,61 - 88,30 3,0644 - 3,532
C Kurang Baik 65,00 - 76,60 2,60 - 3,064
D Tidak Baik 25,00 - 64,99 1,00 - 2,5996
Pilih Satuan Kerja
Periode Triwulan *
Pilih Periode
2024
Tampilkan Data
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 6
2 JAWA BARAT 2
3 BANTEN 127
Deskripsi
Jumlah (Orang)
% (Persen)
10 - 20 Th 26 19,62
29 - 39 Th 72 53,33
40 - 49 Th 26 19,26
50 - 59 Th 11 8,15
60 - 69 Th 1 0,74
Total 135
Layanan
Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana 19
2 Layanan Perdata 67
3 Layanan Hukum / Informasi 44
4 Layanan Administrasi Umum 5