LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
PERIODE TRIWULAN III
(BULAN JULI s/d SEPTEMBER TAHUN 2025)

PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
KABUPATEN LEBAK
BANTEN
2025

DAFTAR ISI

Halaman

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 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 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia 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 Republik Indonesia menerbitkan Surat Nomor 520/DJU/PS02/4/2016 tanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 tentang hasil survei indeks kepuasan masyarakat. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

B. Tujuan dan Sasaran

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Rangkasbitung ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September Tahun 2025.

Tabel 1.1

Rencana Kerja Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	1 Juli 2025
2.	Pelayanan Data Survey IKM	1 Juli 2025 Sampai dengan 30 September 2025
3.	Rekap Data Survey IKM	30 September 2025
4.	Pengolahan Data	30 September 2025
5.	Penyusunan dan Pelaporan	1 Oktober 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.

Tabel 1.1

Rencana Kerja Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	8 Juli 2025
2.	Pelayanan Data Survey IKM	8 Juli 2025 Sampai dengan 30 September 2025
3.	Rekap Data Survey IKM	30 September 2025
4.	Pengolahan Data	30 September 2025
5.	Penyusunan dan Pelaporan	1 Oktober 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 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 sampai dengan 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	26%
2	29-39	22	34%
3	40-49	17	26%
4	50-59	6	9%
5	60-69	3	5%
Jumlah		**65**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun 22 Responden (34,00%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3.2

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	55	85,00%
2	Perempuan	10	15,00%
Jumlah		**65**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 Responden (85,00%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	1	2,00%
2	SLTP	1	2,00%
3	SLTA	13	20,00%
4	D1-D3-D4	2	3,00%
5	S1	41	62,00%
6	S2-S3	7	11,00%
Jumlah		**65**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) sebanyak 41 Responden (62,00%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 3.4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	6	9%
2	Pegawai Swasta	7	11%
3	Wiraswasta/Usahawan	1	2%
4	Tenaga Kontrak	0	0%
5	Lainnya	51	78%
Jumlah		**65**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai lainnya antara lain : Advokat dan Ibu Rumah Tangga / Mengurus Rumah Tangga masing-masing sebanyak 51 Responden (78,00%) dari 65 Responden jumlah Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama ini.

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan Data e-*Survei* pada Aplikasi *siSuper* (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik) Indek 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 **3,99 / 99,87 %** 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	**4,000**	SANGAT BAIK	**1**
2.	Prosedur	**3,985**	SANGAT BAIK	**9**
3.	Waktu Pelayanan	**4,000**	SANGAT BAIK	**2**
4.	Biaya/Tarif	**4,000**	SANGAT BAIK	**3**
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**4,000**	SANGAT BAIK	**4**
6.	Kompetensi Pelaksana	**4,000**	SANGAT BAIK	**5**
7.	Perilaku Pelaksana	**3,985**	SANGAT BAIK	**8**
8.	Maklumat Pelayanan	**3,985**	SANGAT BAIK	**7**
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**4,000**	SANGAT BAIK	**6**

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 **4,000** 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	65	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**65**	**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 **3,985** 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	64	98%
2.	Baik	3	1	2%
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**65**	**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 **4,000** 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	65	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**65**	**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 **3,5324 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	65	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**65**	**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 **4,000** 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	65	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**65**	**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 **4,000** 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	65	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**65**	**100%**

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,985** 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	64	98%
2.	Baik	3	1	2%
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**65**	**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 **3,985** 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	64	98%
2.	Baik	3	1	2%
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**65**	**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 **4,000** 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	65	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**65**	**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 **3,99 %** 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 sangat 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.

Rangkasbitung, 1 Oktober 2025

Ketua Pengadilan Negeri Rangkasbitung



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

LAMPIRAN - LAMPIRAN

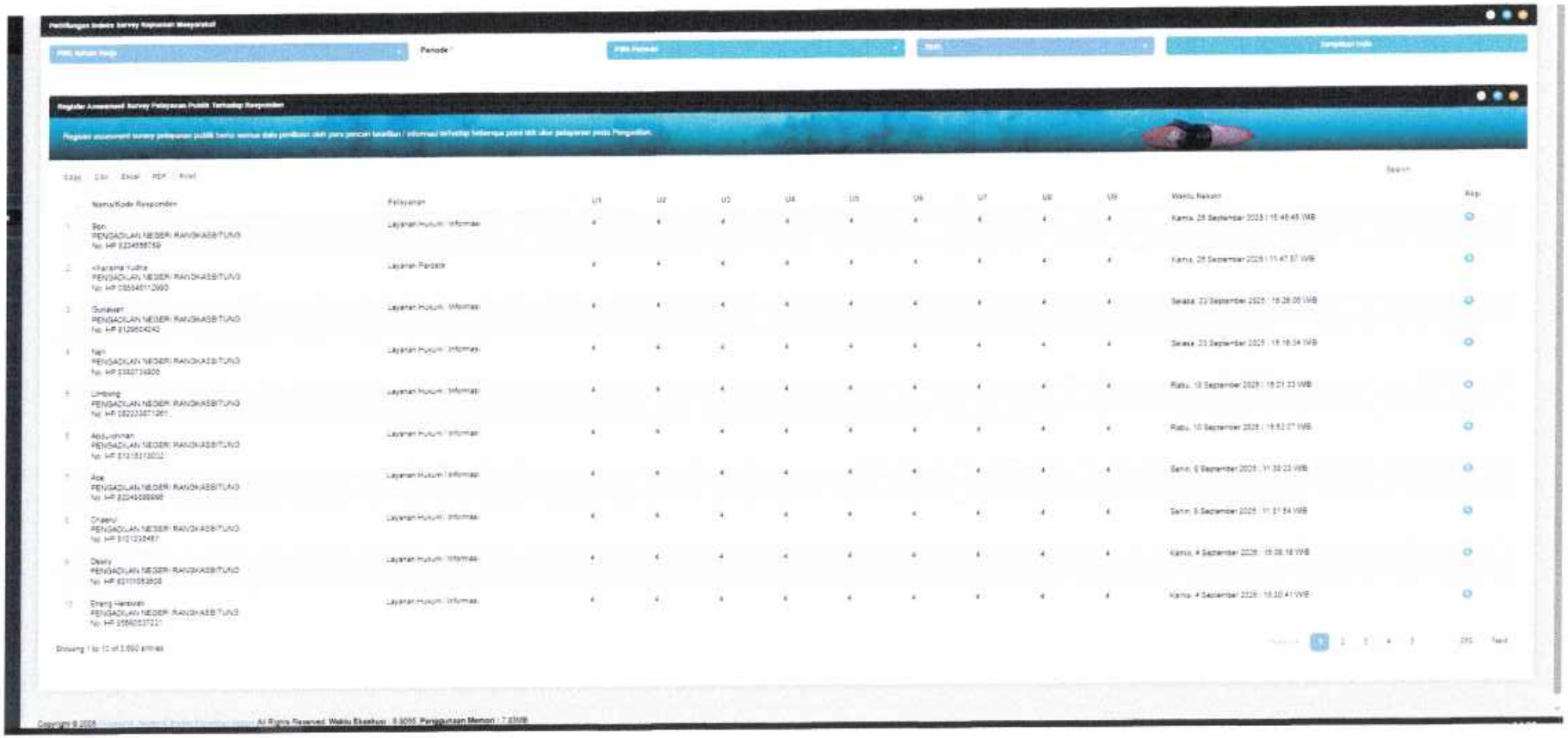
ANALISIS DATA

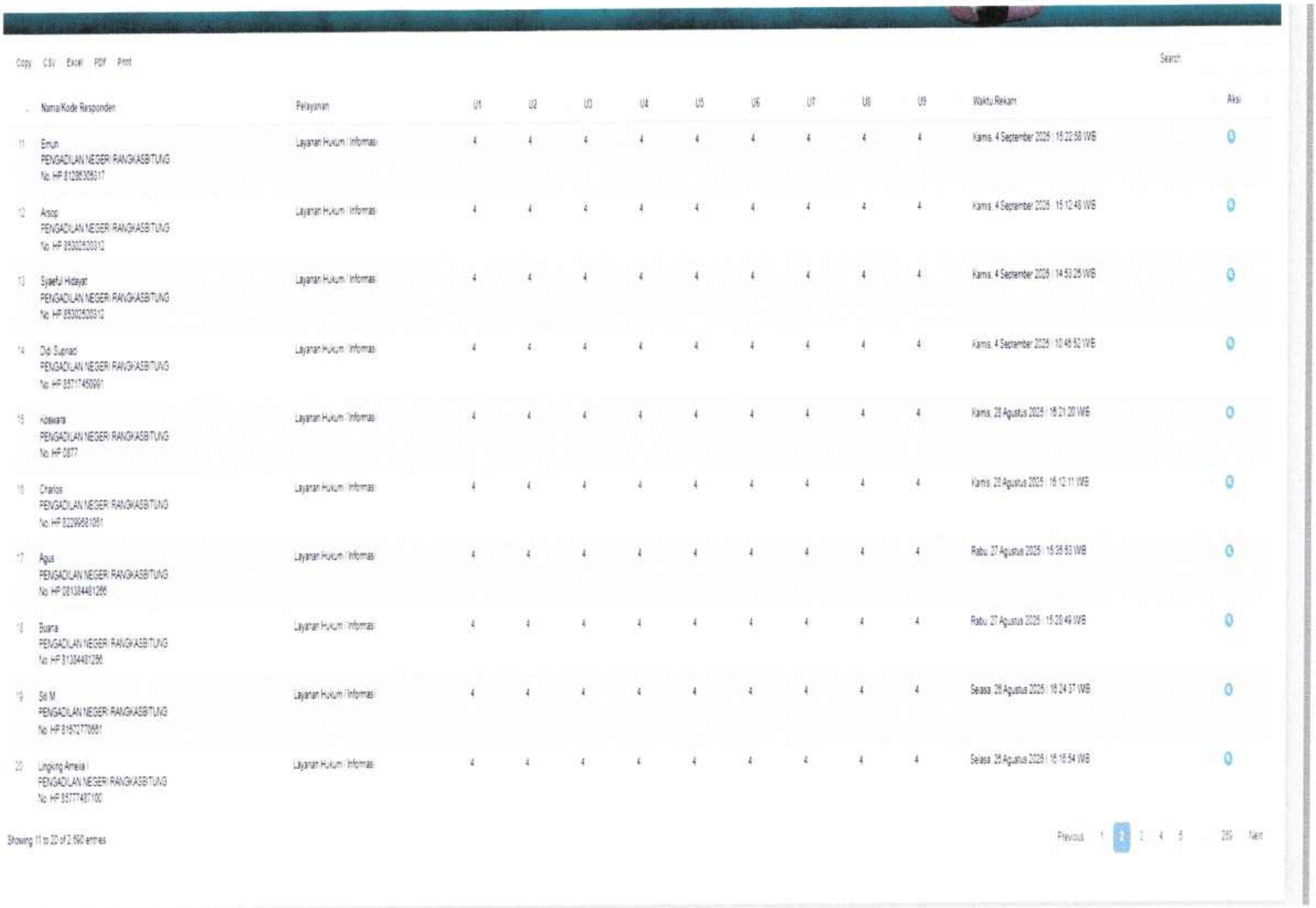
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Unit Pelayanan : **Pengadilan Negeri Rangkasbitung**

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

DATA UMUM RESPONDEN





Copy CSV Excel PDF Print

Search:

	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam	Aksi
11	Emun PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No. HP 81286305317	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 4 September 2025 | 16:22:58 WIB	
12	Arsop PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No. HP 85302520312	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 4 September 2025 | 16:12:46 WIB	
13	Syaeful Hidayat PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No. HP 85302520312	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 4 September 2025 | 14:53:26 WIB	
14	Didi Supriadi PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No. HP 85717450991	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 4 September 2025 | 10:48:52 WIB	
15	koswara PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No. HP 0877	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 28 Agustus 2025 | 16:21:20 WIB	
16	Charlos PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No. HP 82299881051	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 28 Agustus 2025 | 16:12:11 WIB	
17	Agus PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No. HP 081384481266	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 27 Agustus 2025 | 16:26:53 WIB	
18	Buana PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No. HP 81384481266	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 27 Agustus 2025 | 16:20:49 WIB	
19	Siti M PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No. HP 81572779681	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 26 Agustus 2025 | 16:24:37 WIB	
20	Lingking Amelia PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No. HP 85777497100	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 26 Agustus 2025 | 16:16:54 WIB	

Showing 11 to 20 of 2.590 entries

Previous 1 2 3 4 5 ... 260 Next

	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam	Aksi
21	Supari PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81779097750	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 26 Agustus 2025 | 16:01:03 WIB	
22	Valentino PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 85850073690	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 20 Agustus 2025 | 15:29:15 WIB	
23	Ban PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 82319222268	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 19 Agustus 2025 | 14:27:01 WIB	
24	CHAERUL PUTERA OCTAVIANA PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81212975497	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 14 Agustus 2025 | 16:05:47 WIB	
25	Linki Amelia Putri PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 85777487100	Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 14 Agustus 2025 | 11:03:50 WIB	
26	Junaedi PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81385248870	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 13 Agustus 2025 | 15:21:36 WIB	
27	Irfan Hanafi PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 087867738318	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 13 Agustus 2025 | 15:12:48 WIB	
28	Mandalay PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81199865333	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 13 Agustus 2025 | 14:55:29 WIB	
29	Sumini PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 83872401902	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 11 Agustus 2025 | 14:32:33 WIB	
30	Jumadi PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81411058564	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 7 Agustus 2025 | 13:27:50 WIB	

Showing 21 to 30 of 2.890 entries

...ung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/assesment# Reserved: Waktu Eksekusi : 6.9055. Penggunaan Memori : 7.83MB

Copy CSV Excel PDF Print

Search:

	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam	Aksi
31	Ahmad Dimyati PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 817702021	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 6 Agustus 2025 | 15:18:32 WIB	
32	Mandalay PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 8119966333	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 6 Agustus 2025 | 15:01:21 WIB	
33	Yoyy PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 82127238971	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 5 Agustus 2025 | 15:16:19 WIB	
34	Ridwan PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81388204688	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 5 Agustus 2025 | 15:07:53 WIB	
35	Ibnu Akmal PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 811233190	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 5 Agustus 2025 | 13:49:07 WIB	
36	Ahmad Dimyati PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 0817702021	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 4 Agustus 2025 | 15:55:23 WIB	
37	Ervan Cahyadi PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81287343800	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 4 Agustus 2025 | 14:12:40 WIB	
38	Umi PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 87873603424	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Juli 2025 | 16:23:23 WIB	
39	M Hamdalan PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 85777439665	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Juli 2025 | 16:17:28 WIB	
40	Riki PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81211673847	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Juli 2025 | 16:10:37 WIB	

Showing 31 to 40 of 2.890 entries

Previous 1 2 3 4 5 ... 290 Next

Copyright © 2025 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 8.9058. Penggunaan Memori : 7.83MB

14.18
30/09/2025

	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam	Aksi
41	Sa PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 85779599934	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Juli 2025 | 09:11:26 WIB	
42	Aji PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 87775436521	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Juli 2025 | 16:31:23 WIB	
43	H Fiki PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81218388651	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Juli 2025 | 16:26:45 WIB	
44	Verawati PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 87802501444	Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Juli 2025 | 11:19:41 WIB	
45	Eko Sulistyo PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 89280020400	Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Juli 2025 | 10:57:41 WIB	
46	Ban PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 8211222296	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Juli 2025 | 16:22:51 WIB	
47	Iwan PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81285046600	Layanan Hukum | Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Juli 2025 | 16:15:09 WIB	
48	Sanaman PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 8811668099	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Juli 2025 | 11:53:44 WIB	
49	M Amrudin PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 85881194851	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 25 Juli 2025 | 14:00:10 WIB	
50	Firman Alamsyah PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 83150774388	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 25 Juli 2025 | 11:03:27 WIB	

Showing 41 to 50 of 2,690 entries

Previous 1 4 5 6 269 Next

Copyright © 2025 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 6.905s. Penggunaan Memori : 7.83MB

14.21
30/09/2025

Search:

	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam	Aksi
51	Kiki Sukmara PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 82148815222	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu 23 Juli 2025 | 14:14:42 WIB	
52	Fahmi PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 87873710635	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu 23 Juli 2025 | 11:42:09 WIB	
53	Romi PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 8123456789	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu 23 Juli 2025 | 10:18:04 WIB	
54	Anton PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 8178223560	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu 23 Juli 2025 | 08:39:28 WIB	
55	Hes PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 82406081012	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa 22 Juli 2025 | 15:44:42 WIB	
56	Ha PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81234567890	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa 22 Juli 2025 | 15:35:17 WIB	
57	DM PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 82345678901	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa 22 Juli 2025 | 15:32:23 WIB	
58	DM PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 82345678901	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa 22 Juli 2025 | 15:31:31 WIB	
59	S PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81222222222	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa 22 Juli 2025 | 15:28:50 WIB	
60	Bintang PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81741 81194	Layanan Hukum Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa 22 Juli 2025 | 15:17:00 WIB	

Showing 51 to 60 of 2.690 entries

Previous 1 5 6 7 269 Next

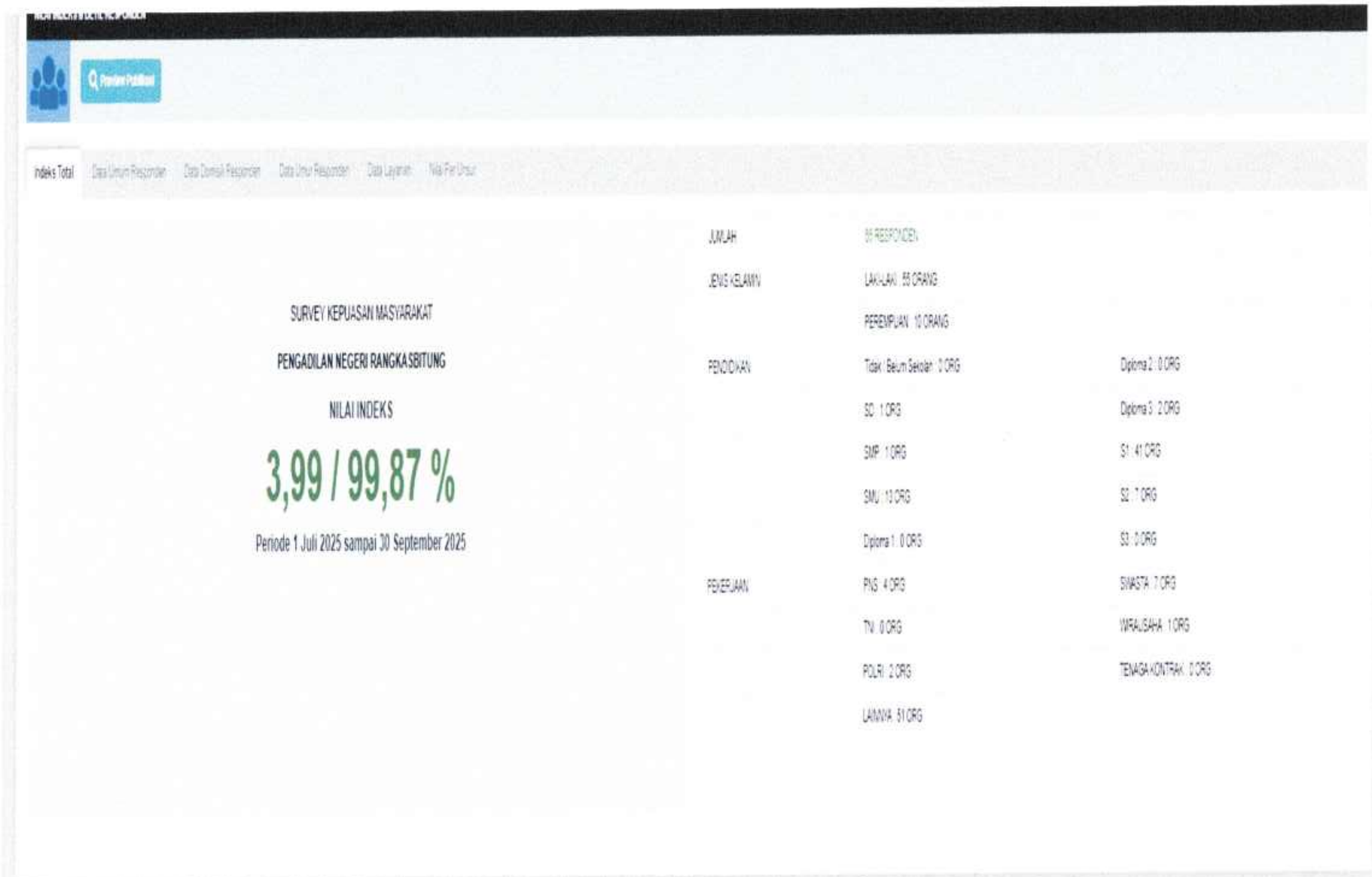
Copyright @ 2025 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 0.9055. Penggunaan Memori : 7.83MB


Register Assesment Survey Pelayanan Publik Terhadap Responden
Register assesment survey pelayanan publik berisi semua data penilaian oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik alur pelayanan pada Pengadilan.
Copy CSV Excel PDF Print
Search
No Nama/Kode Responden Pelayanan U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9 Waktu Rekam Aksi
51 Hasri PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 8789999856 Layanan Hukum / Informasi 4 4 4 4 4 4 4 4 4 Selasa, 22 Jul 2025 | 14:24:02 WIB
52 Riyan PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 87777899888 Layanan Hukum / Informasi 4 4 4 4 4 4 4 4 4 Selasa, 22 Jul 2025 | 14:26:55 WIB
53 Mr Ratnasari PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 87776553000 Layanan Hukum / Informasi 4 4 4 4 4 4 4 4 4 Rabu, 2 Jul 2025 | 14:31:04 WIB
54 Aji PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 81287733455 Layanan Hukum / Informasi 4 4 4 4 4 4 4 4 4 Rabu, 2 Jul 2025 | 11:46:18 WIB
55 AS PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 89432333333 Layanan Pidana 4 3 4 4 4 4 3 3 4 Selasa, 1 Jul 2025 | 00:01:16 WIB
56 TB IVLIWAN S PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 89642087228 Layanan Perdata 4 4 3 4 4 3 3 3 4 Senin, 30 Juni 2025 | 23:53:40 WIB
57 IA PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 8571741870 Layanan Hukum / Informasi 4 4 4 4 4 4 4 4 4 Senin, 30 Juni 2025 | 23:47:31 WIB
58 Yov PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 85127220071 Layanan Perdata 4 4 4 4 4 4 4 4 4 Senin, 30 Juni 2025 | 23:28:21 WIB
59 Yeni PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 8531041261 Layanan Pidana 4 4 4 4 4 4 4 4 4 Senin, 30 Juni 2025 | 23:15:19 WIB
70 Anonim PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG No HP 8577551217 Layanan Hukum / Informasi 4 4 4 4 4 4 4 4 4 Senin, 30 Juni 2025 | 23:06:12 WIB
Showing 51 to 70 of 2,660 entries
Previous 1 5 7 8 250 Next

TABEL

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Keterangan
U1	Persyaratan	**4,000**	SANGAT BAIK
U2	Prosedur	**3,985**	SANGAT BAIK
U3	Waktu Pelayanan	**4,000**	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	**4,000**	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**4,000**	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	**4,000**	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	**3,985**	SANGAT BAIK
U8	Maklumat Pelayanan	**3,985**	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**4,000**	SANGAT BAIK

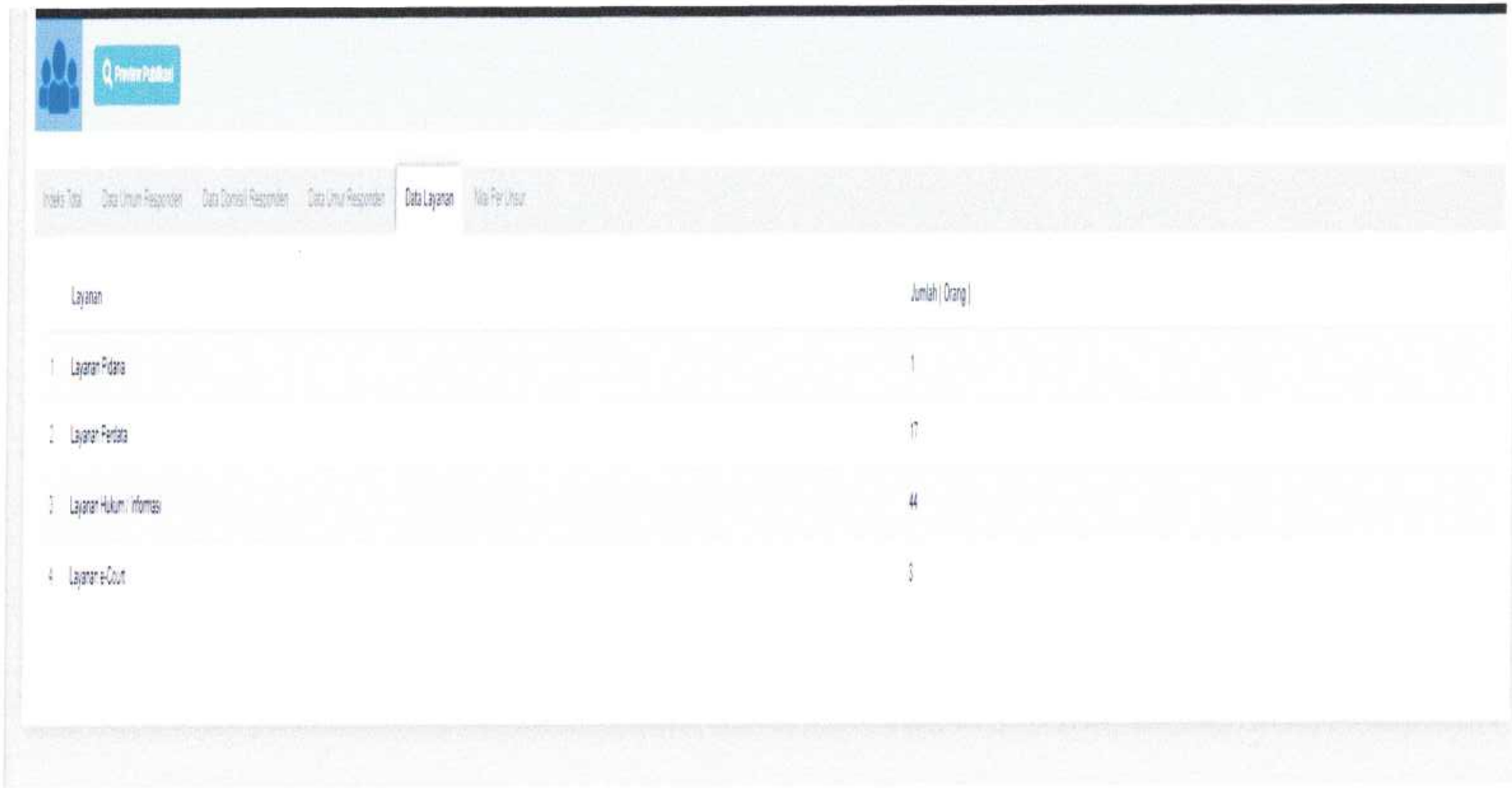

Indeks Total
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
NILAI INDEKS
3,99 / 99,87 %
Periode 1 Juli 2025 sampai 30 September 2025
JUMLAH
99 RESPONDEN
JENIS KELAMIN
LAKI-LAKI 89 ORANG
PEREMPUAN 10 ORANG
PENDIDIKAN
Tidak / Belum Sekolah 0 ORG
SD 1 ORG
SMP 1 ORG
SMU 13 ORG
Diploma 1 0 ORG
Diploma 2 0 ORG
Diploma 3 2 ORG
S1 41 ORG
S2 7 ORG
S3 0 ORG
PEKERJAAN
PNS 4 ORG
TNI 0 ORG
POLRI 2 ORG
LAINNYA 51 ORG
SWASTA 7 ORG
WIRAUSAHA 1 ORG
TENAGA KONTRAK 0 ORG

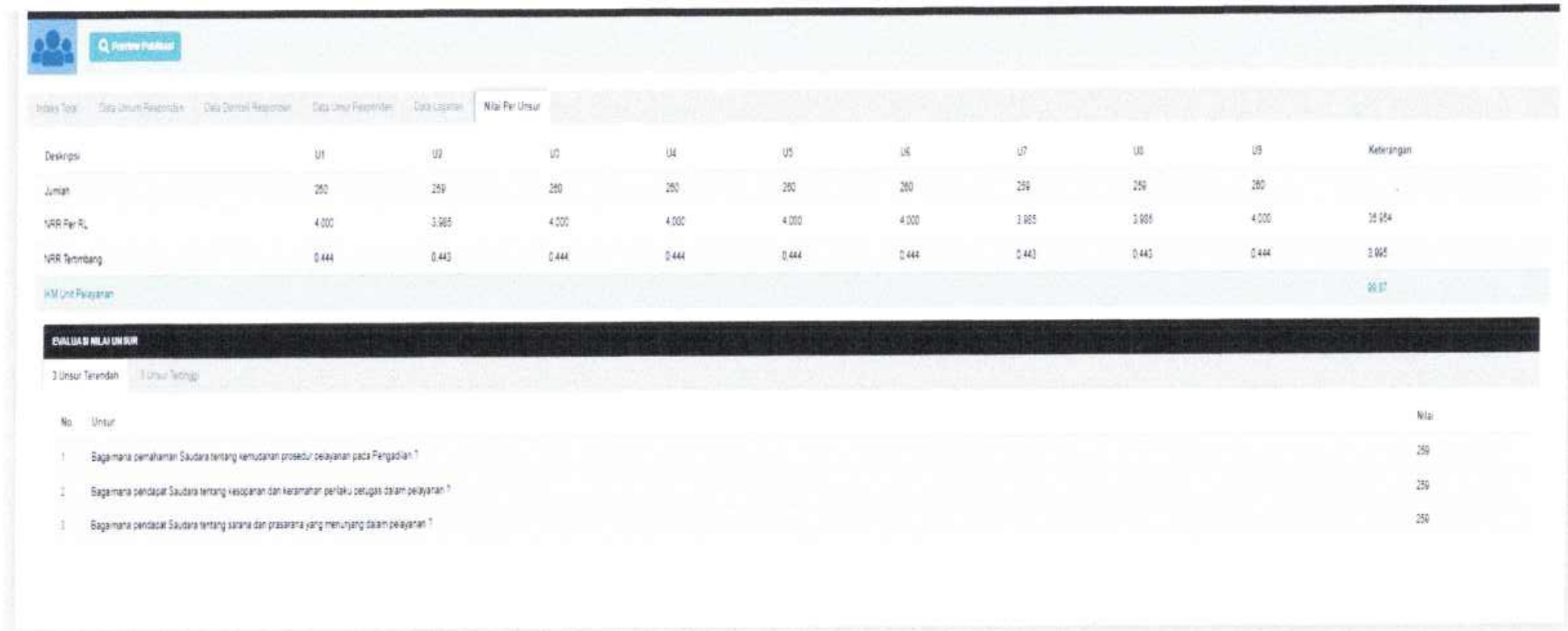

Preview Publikasi
Indeks Total
Data Umum Responden
Data Domisili Responden
Data Umur Responden
Data Layanan
Nilai Per Unsur
Daerah Domisili
Jumlah (Orang)
1 DKI JAKARTA 3
2 JAWA BARAT 2
3 BANTEN 54



Data Umur Responden

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	17	26.15
29 - 39 Th	22	33.85
40 - 49 Th	17	26.15
50 - 59 Th	6	9.23
60 - 69 Th	3	4.62
Total	65	


Preview Publikasi
Indeks Total
Data Umum Responden
Data Domisili Responden
Data Umur Responden
Data Layanan
Nilai Per Unsur
Layanan
Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana 1
2 Layanan Perdata 17
3 Layanan Hukum / Informasi 44
4 Layanan e-Court 3



Index 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	260	259	260	260	260	260	259	259	260	-
NRR Per RL	4.000	3.985	4.000	4.000	4.000	4.000	3.985	3.985	4.000	35.954
NRR Tertimbang	0.444	0.443	0.444	0.444	0.444	0.444	0.443	0.443	0.444	3.995
IKM Unit Pelayanan										88.87

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	259
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	259
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	259

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 : 3,99 / 99,87%				
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