LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
PERIODE TRIWULAN IV
(BULAN OKTOBER s/d DESEMBER TAHUN 2025)

PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
KABUPATEN LEBAK
BANTEN
2025

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, 31 Desember 2025

Tim Survei

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 Oktober sampai dengan Desember Tahun 2025.

Tabel 1.1

Rencana Kerja Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	1 Oktober 2025
2.	Pelayanan Data Survey IKM	1 Oktober 2025 Sampai dengan 31 Desember 2025
3.	Rekap Data Survey IKM	31 Desember 2025
4.	Pengolahan Data	31 Desember 2025
5.	Penyusunan dan Pelaporan	02 Januari 2026

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	13	43,33%
2	29-39	11	36,67%
3	40-49	2	6,67%
4	50-59	2	6,67%
5	60-69	2	6,67%
Jumlah		**30**	**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	20	66,67%
2	Perempuan	10	33,33%
Jumlah		**30**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 Responden (66,67%).

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	1	3,33%
4	D1-D3-D4	0	3,00%
5	S1	26	86,67%
6	S2-S3	3	10,00%
Jumlah		**30**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) sebanyak 26 Responden (86,67%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 3.4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	5	16,67%
2	Pegawai Swasta	2	6,66%
3	Wiraswasta/Usahawan	0	0%
4	Tenaga Kontrak	0	0%
5	Lainnya	23	76,67%
Jumlah		**30**	**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 23 Responden (76,67%) dari 30 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	**4,000**	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	**4,000**	SANGAT BAIK	**8**
8.	Maklumat Pelayanan	**4,000**	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	30	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**30**	**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 **4,000** 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	30	100%
2.	Baik	3		0
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	30	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**30**	**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	30	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**30**	**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	30	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**30**	**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	30	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**30**	**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	30	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**30**	**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	30	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**30**	**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	30	100%
2.	Baik	3	0	0
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			**30**	**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.	Prosedur pelayanan sangat mudah dan petugas melayani dengan detail.
2.	Petugas melayani sesuai dengan prosedur.
3.	Petugas layanan melayani dengan baik.
4.	Lingkungan yanng rapaih dan bersih
5.	Pelayanan yang diterima ramah dan informatif

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 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 sebagaimana prosedur yang telah di tetapkan dalam memproses permintaan Layanan kepada setiap pengguna layanan yang berkunjung ke wilayah Hukum Pengadilan Negeri Rangkasbitung.

Rangkasbitung, 02 Januari 2026
an. Ketua Pengadilan Negeri Rangkasbitung
Wakil Ketua Pengadilan Negeri Rangkasbitung

Dr. Pandu Dewanto, S.H., M.H.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

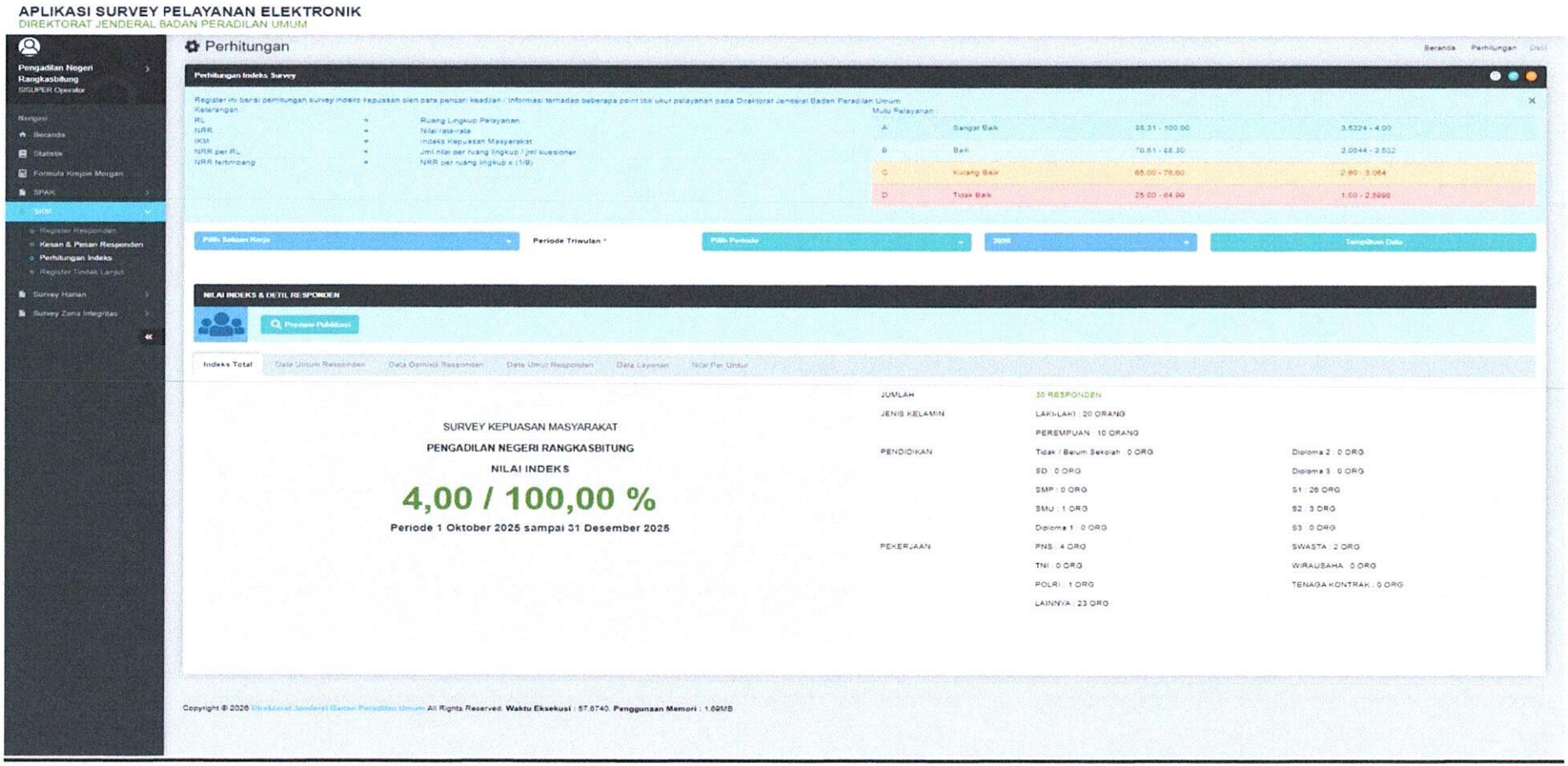
ANALISIS DATA

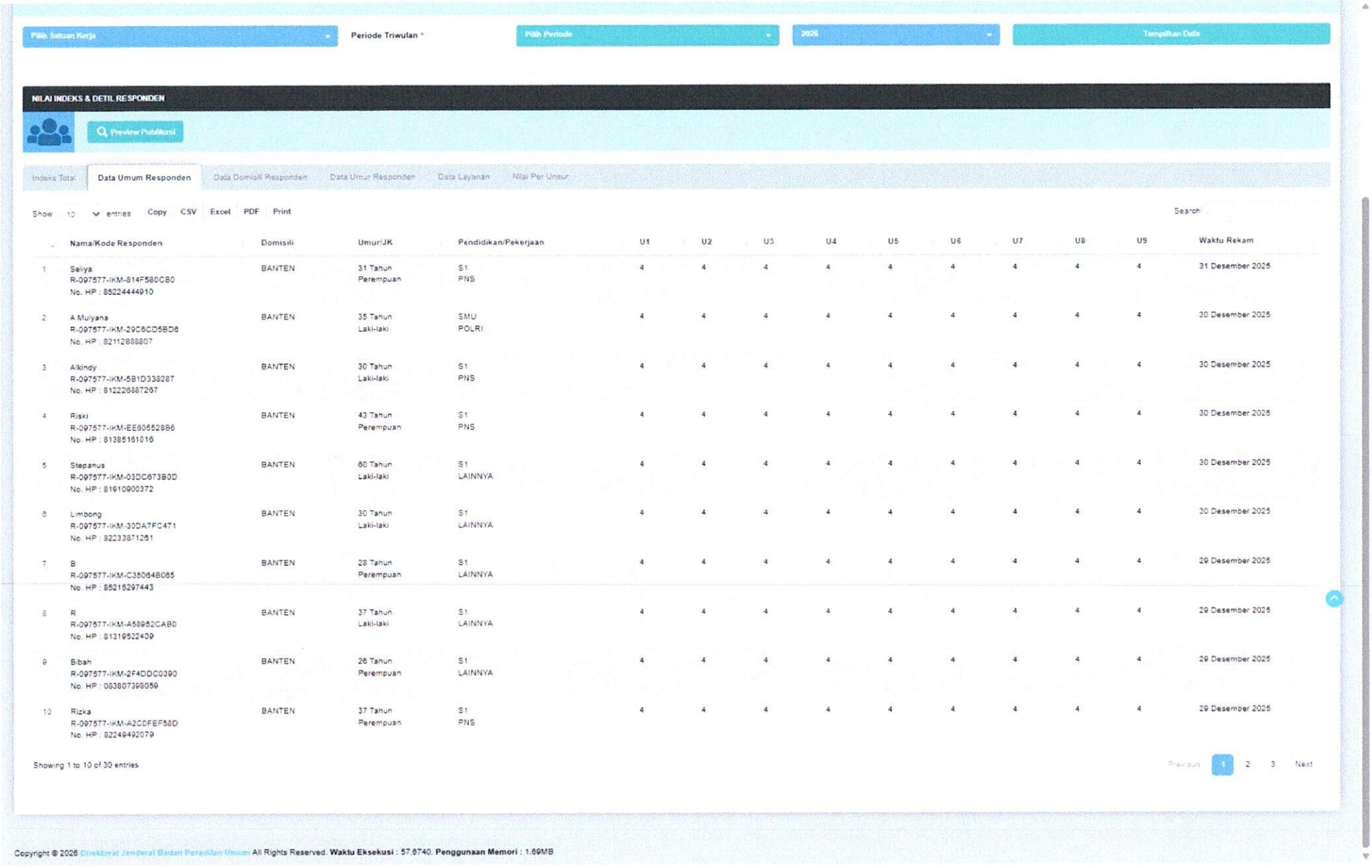
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

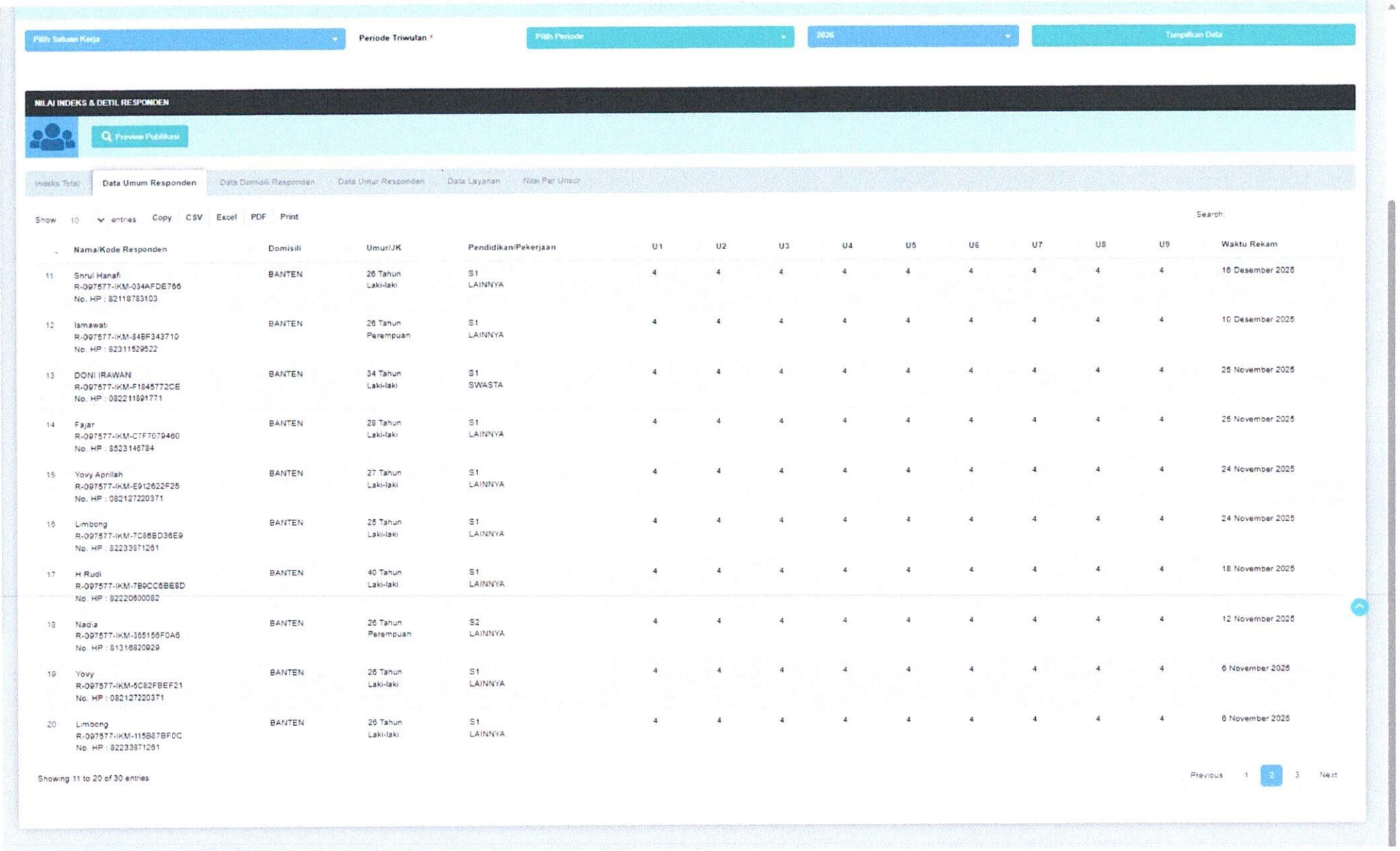
Unit Pelayanan : **Pengadilan Negeri Rangkasbitung**

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

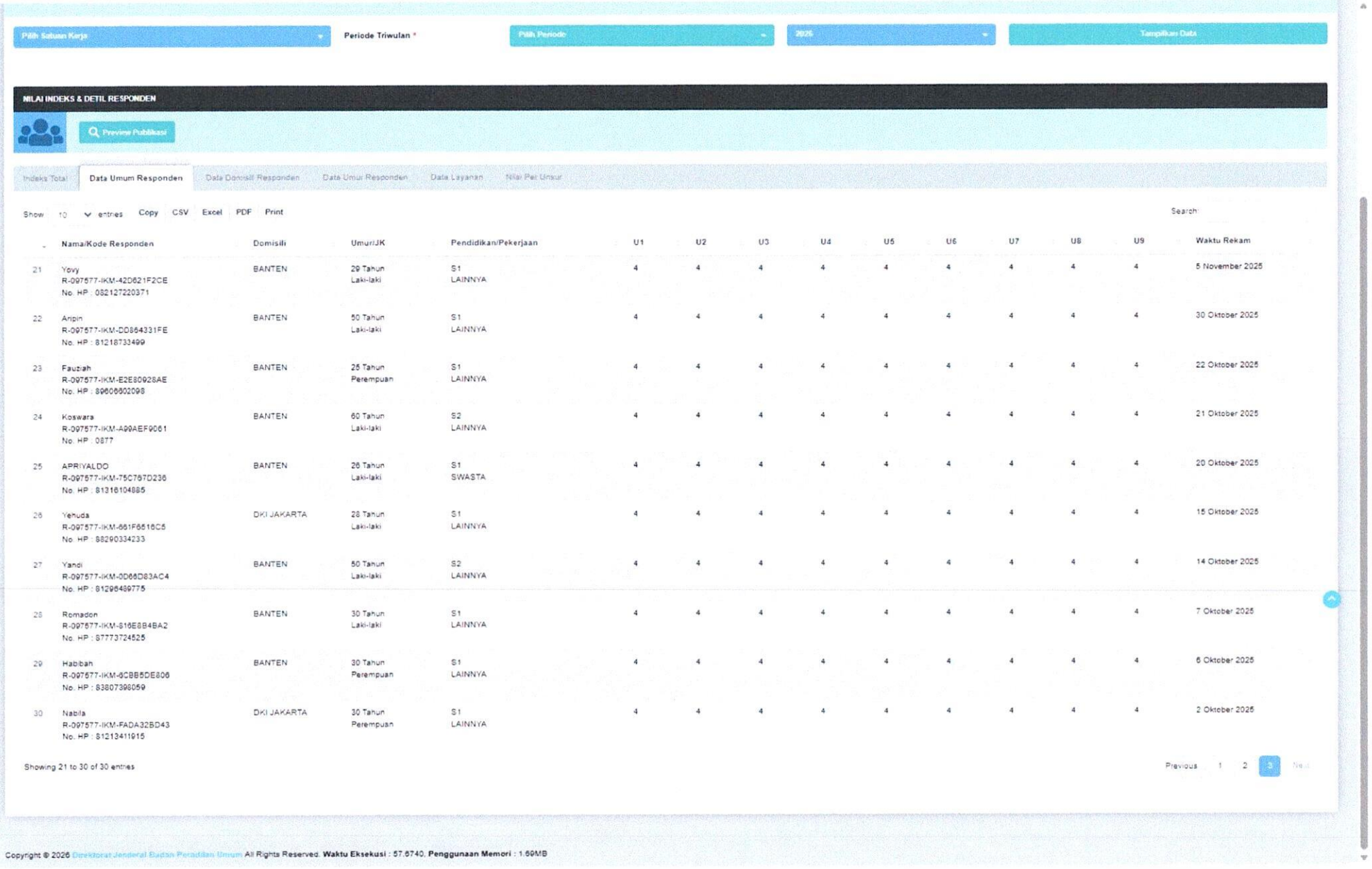
DATA UMUM RESPONDEN




Pilih Satuan Kerja
Periode Triwulan *
Pilih Periode
2026
Tampilkan Data
NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN
Preview Publikasi
Indeks Total
Data Umum Responden
Data Domisili Responden
Data Umur Responden
Data Layanan
Nilai Per Unsur
Show 10 entries
Copy
CSV
Excel
PDF
Print
Search:
No
Nama/Kode Responden
Domisili
Umur/JK
Pendidikan/Pekerjaan
U1
U2
U3
U4
U5
U6
U7
U8
U9
Waktu Rekam
1 Seliya R-097577-IKM-814F580CB0 No. HP : 85224444910 BANTEN 31 Tahun Perempuan S1 PNS 4 4 4 4 4 4 4 4 4 31 Desember 2025
2 A Mulyana R-097577-IKM-29C6CD5BD6 No. HP : 82112888807 BANTEN 35 Tahun Laki-laki SMU POLRI 4 4 4 4 4 4 4 4 4 30 Desember 2025
3 Alkindy R-097577-IKM-5B1D338287 No. HP : 812226887267 BANTEN 30 Tahun Laki-laki S1 PNS 4 4 4 4 4 4 4 4 4 30 Desember 2025
4 Riski R-097577-IKM-EE606528B6 No. HP : 81385161016 BANTEN 43 Tahun Perempuan S1 PNS 4 4 4 4 4 4 4 4 4 30 Desember 2025
5 Stepanus R-097577-IKM-03DC673B0D No. HP : 8191090037 2 BANTEN 60 Tahun Laki-laki S1 LAINNYA 4 4 4 4 4 4 4 4 4 30 Desember 2025
6 Limbong R-097577-IKM-30DA7FC471 No. HP : 8223871251 BANTEN 30 Tahun Laki-laki S1 LAINNYA 4 4 4 4 4 4 4 4 4 30 Desember 2025
7 B R-097577-IKM-C35064B085 No. HP : 85215297443 BANTEN 28 Tahun Perempuan S1 LAINNYA 4 4 4 4 4 4 4 4 4 29 Desember 2025
8 R R-097577-IKM-A58952CAB0 No. HP : 81319522409 BANTEN 37 Tahun Laki-laki S1 LAINNYA 4 4 4 4 4 4 4 4 4 29 Desember 2025
9 Bibah R-097577-IKM-2F4DDC0390 No. HP : 083807399059 BANTEN 26 Tahun Perempuan S1 LAINNYA 4 4 4 4 4 4 4 4 4 29 Desember 2025
10 Rizka R-097577-IKM-A2C0FEF58D No. HP : 8224992079 BANTEN 37 Tahun Perempuan S1 PNS 4 4 4 4 4 4 4 4 4 29 Desember 2025
Showing 1 to 10 of 30 entries
Previous
1
2
3
Next
Copyright © 2026 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 57.6740. Penggunaan Memori : 1.69MB

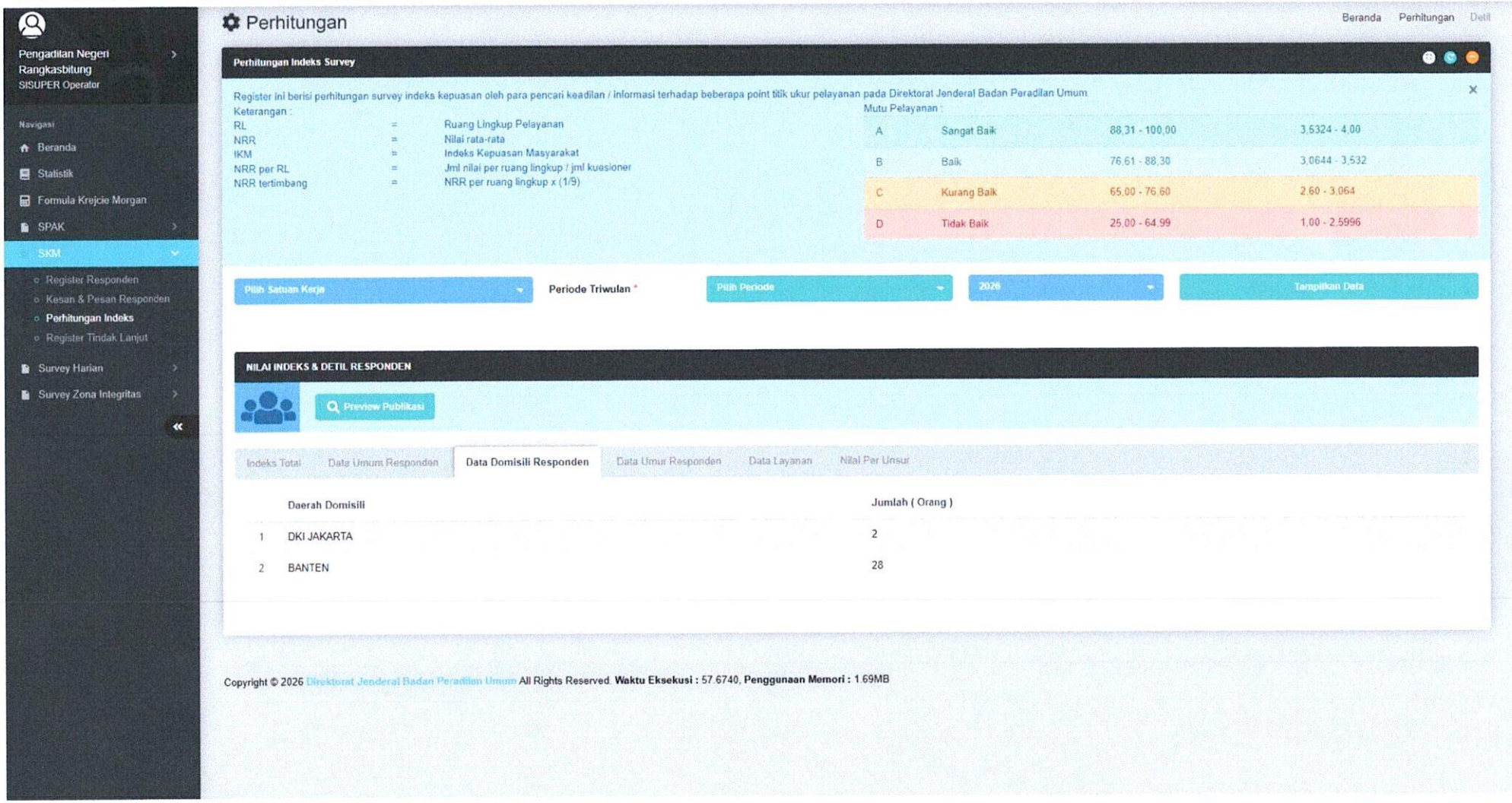


	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
11	Shrul Hanafi R-097577-IKM-034AFDE766 No. HP : 82118783103	BANTEN	26 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2025
12	Ismawati R-097577-IKM-84BF343710 No. HP : 82311529522	BANTEN	26 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2025
13	DONI IRAWAN R-097577-IKM-F1845772CE No. HP : 082211891771	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 November 2025
14	Fajar R-097577-IKM-C7F7079460 No. HP : 8523146784	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 November 2025
15	Yovy Aprillah R-097577-IKM-E912622F25 No. HP : 082127220371	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 November 2025
16	Limbong R-097577-IKM-7C86BD36E9 No. HP : 82233871261	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 November 2025
17	H Rudi R-097577-IKM-7B9CC5BE8D No. HP : 82220600082	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 November 2025
18	Nadia R-097577-IKM-365156F0A6 No. HP : 81316820929	BANTEN	26 Tahun Perempuan	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 November 2025
19	Yovy R-097577-IKM-5C82FBEF21 No. HP : 082127220371	BANTEN	26 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 November 2025
20	Limbong R-097577-IKM-115B87BF0C No. HP : 82233871261	BANTEN	26 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 November 2025

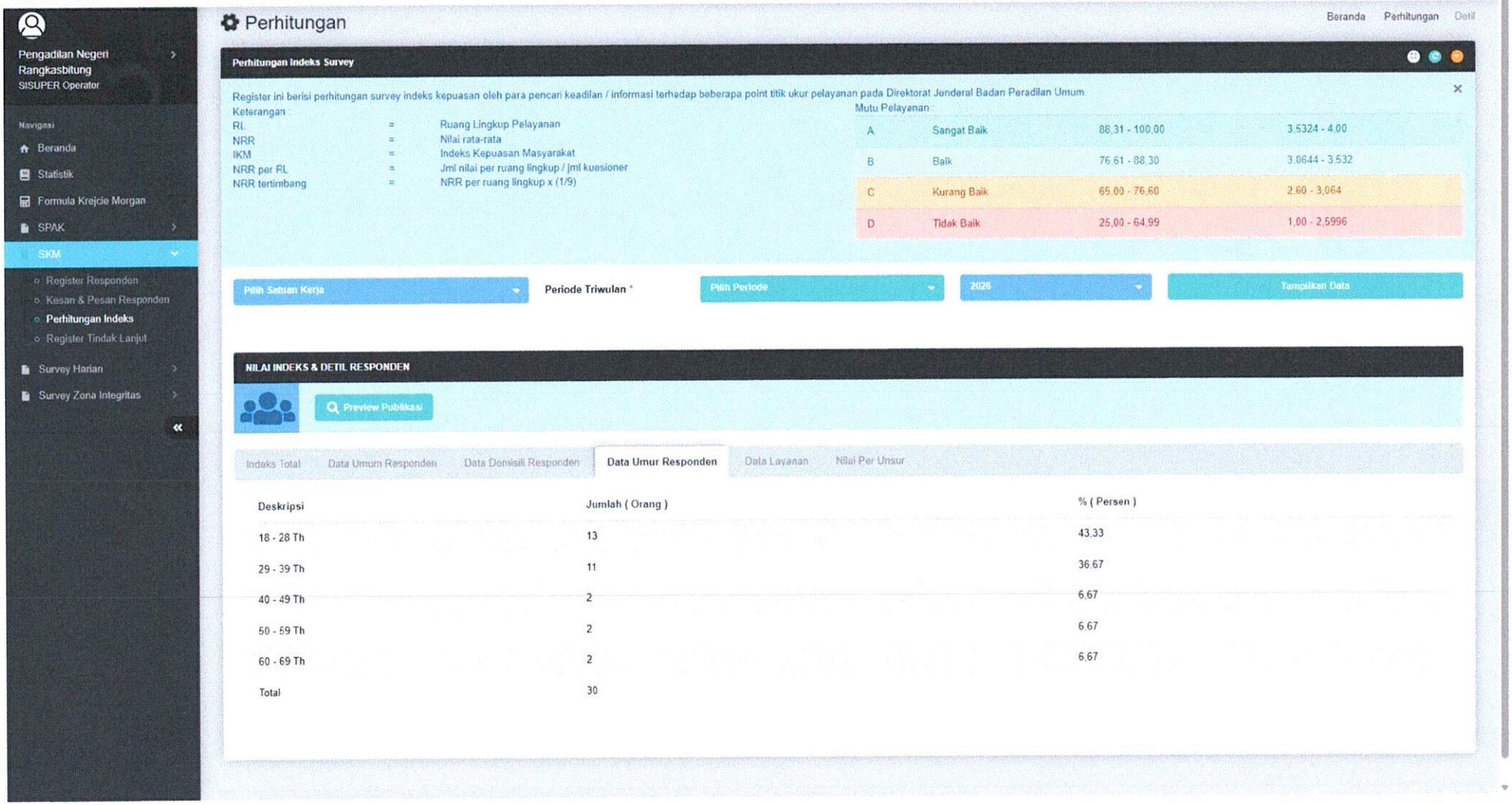


	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
21	Yovy R-097577-IKM-42D621F2CE No. HP : 082127220371	BANTEN	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 November 2025
22	Aripin R-097577-IKM-DD864331FE No. HP : 81218733499	BANTEN	50 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Oktober 2025
23	Fauziah R-097577-IKM-E2E80928AE No. HP : 89606602098	BANTEN	25 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Oktober 2025
24	Koswara R-097577-IKM-A99AEF9061 No. HP : 0877	BANTEN	60 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Oktober 2025
25	APRIYALDO R-097577-IKM-75C767D236 No. HP : 81316104885	BANTEN	26 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Oktober 2025
26	Yehuda R-097577-IKM-661F6516C5 No. HP : 88290334233	DKI JAKARTA	28 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Oktober 2025
27	Yandi R-097577-IKM-0D66D83AC4 No. HP : 81296489775	BANTEN	50 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Oktober 2025
28	Romadon R-097577-IKM-816E8B4BA2 No. HP : 87773724525	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Oktober 2025
29	Habibah R-097577-IKM-6CBB5DE806 No. HP : 83807398059	BANTEN	30 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Oktober 2025
30	Nabila R-097577-IKM-FADA32BD43 No. HP : 81213411915	DKI JAKARTA	30 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Oktober 2025

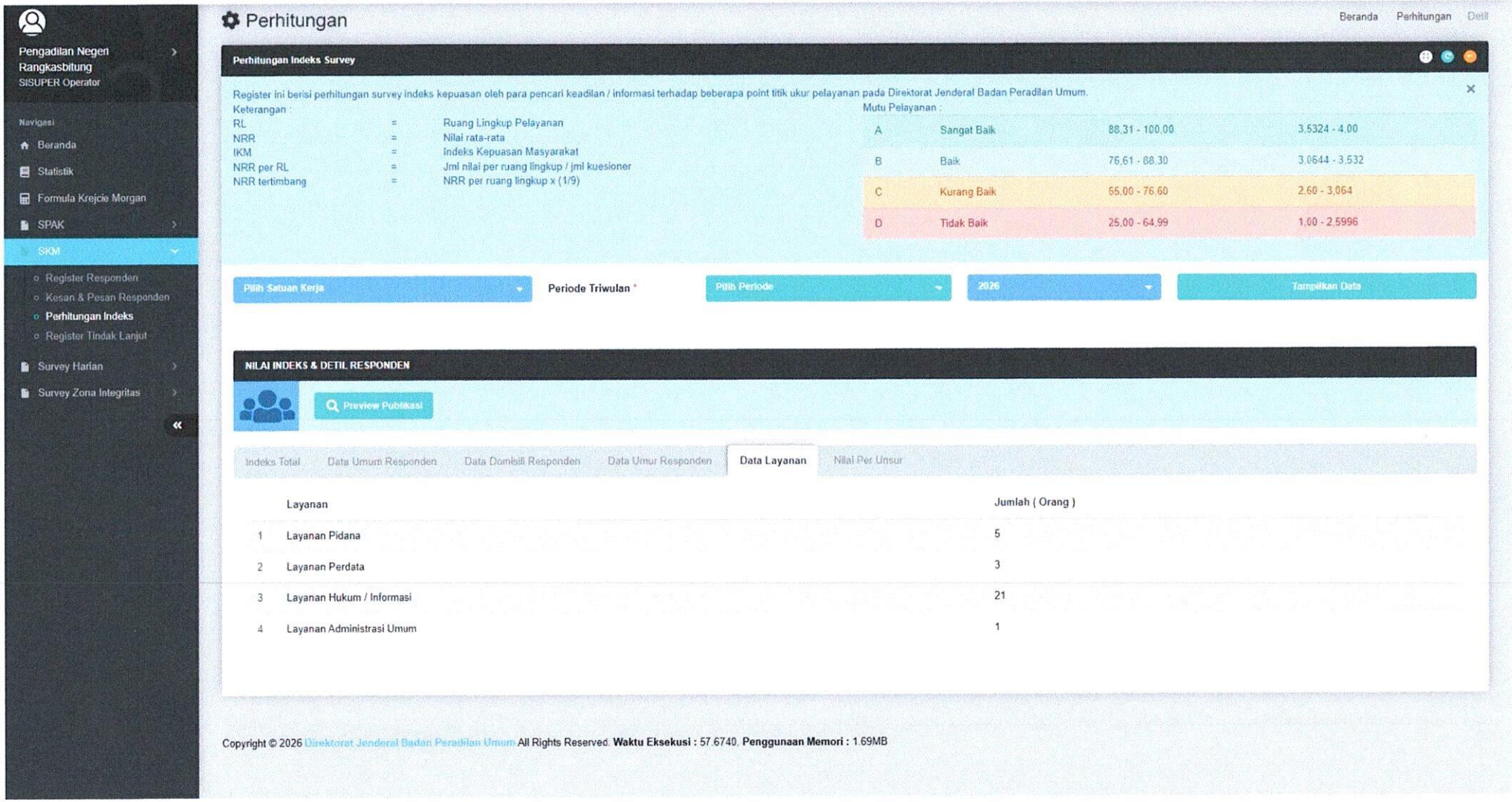
APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



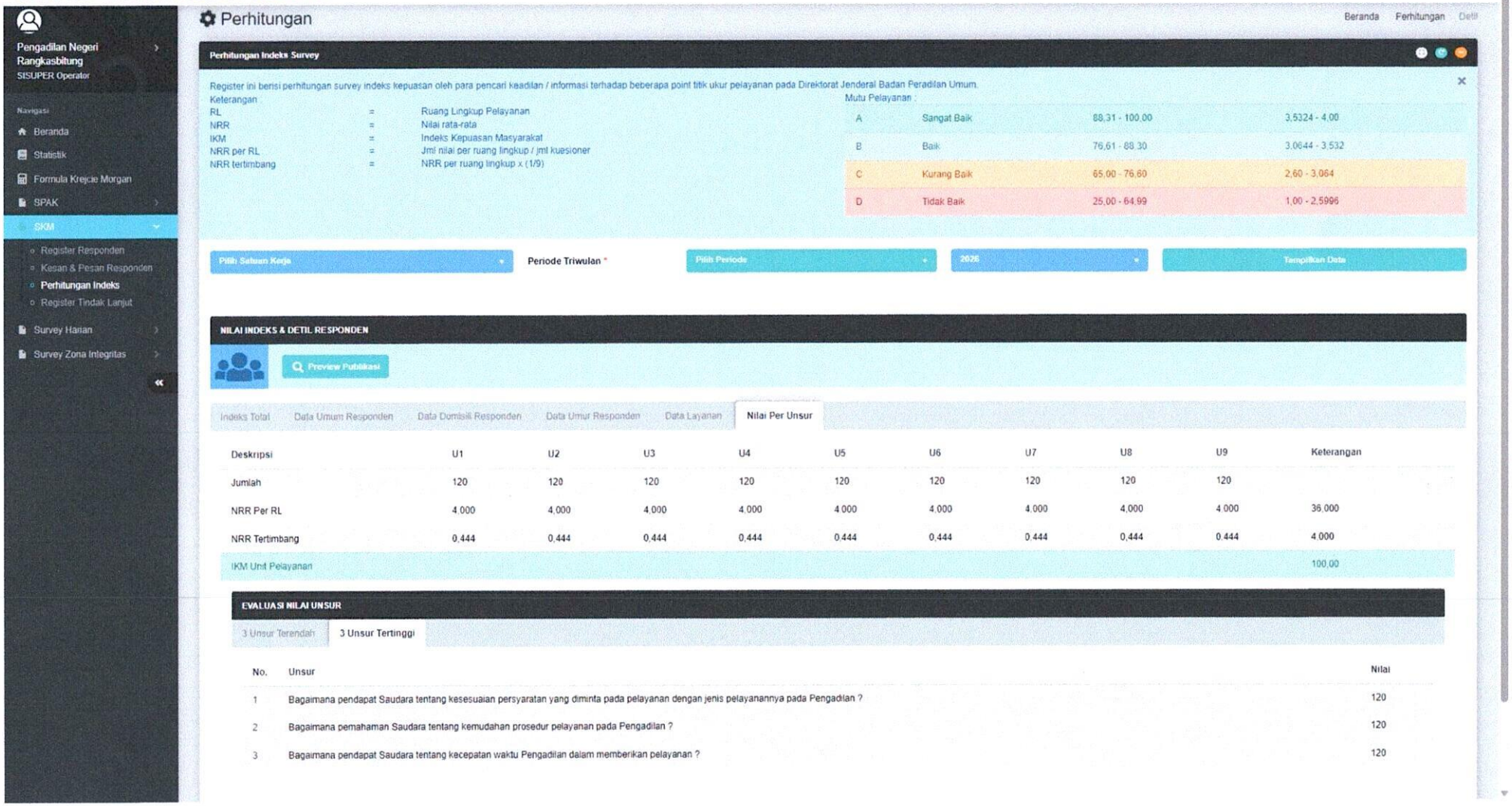
APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

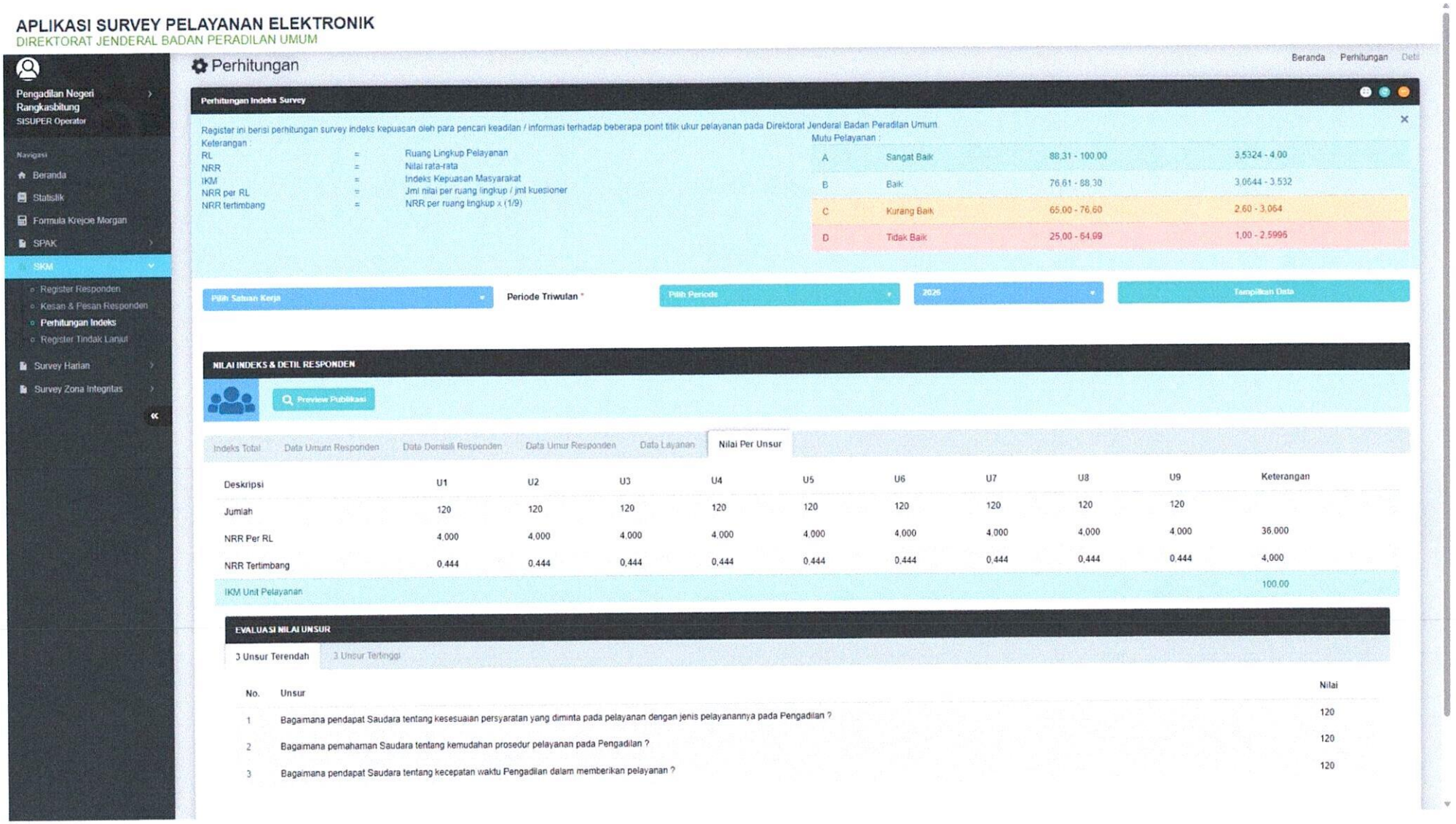


APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM




APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
Pengadilan Negeri Rangkasbitung
SISUPER Operator
Navigasi
Beranda
Statistik
Formula Krejcie Morgan
SPAK
SKM
Register Responden
Kesan & Pesan Responden
Perhitungan Indeks
Register Tindak Lanjut
Survey Harian
Survey Zona Integritas
Perhitungan
Beranda
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
2026
Tampilkan Data
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 120 120 120 120 120 120 120 120 120
NRR Per RL 4,000 4,000 4,000 4,000 4,000 4,000 4,000 4,000 4,000 36,000
NRR Tertimbang 0,444 0,444 0,444 0,444 0,444 0,444 0,444 0,444 0,444 4,000
IKM Unit Pelayanan 100,00
EVALUASI NILAI UNSUR
3 Unsur Terendah
3 Unsur Tertinggi
No. Unsur Nilai
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? 120
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 120
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 120

TABEL

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Keterangan
U1	Persyaratan	**4,000**	SANGAT BAIK
U2	Prosedur	**4,000**	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	**4,000**	SANGAT BAIK
U8	Maklumat Pelayanan	**4,000**	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**4,000**	SANGAT BAIK

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