LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN III
TAHUN 2026

Disusun oleh:

PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG

KELAS II

Jl. RA Kartini No.55, Rangkasbitung, Kabupaten Lebak - Banten

Telp.(0252) 201057

Email : info@pn-rangkasbitung.go.id

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG KELAS II

Disahkan Di : Rangkasbitung

Tanggal : 30 September 2026

Wakil Ketua Pengadilan Negeri Rangkasbitung	Ketua Tim Survey
Dr. PANDU DEWANTO, S.H., M.H.	**ARI WAHYUDIANTO, S.H.**

KATA PENGANTAR

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II ini disusun sebagai gambaran informasi dari kualitas pelayanan. Dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan akan didapatkan pelayanan yang diinginkan dengan pelayanan yang didapatkan, sehingga kekurangan dalam pelayanan dapat segera diatasi. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II pada tahun 2026 sekaligus sebagai tolak ukur komitmen Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Laporan akhir ini juga sebagai bahan evaluasi bagi semua pihak yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II.

Demikian laporan akhir ini kami susun, semoga dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rangkabsitung, 30 September 2025

Ketua Tim Survey

ARI WAHYUDIANTO, S.H.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagimana diatur didalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Rangkasbitung.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survey Kepuasaan Masyarakat di Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II ini bertujuan untuk memperoleh gambaran apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat pencari keadilan.

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Rangkasbitung.

Survey ini dilaksanakan pada Triwulan III Tahun 2026 di bulan Juli sampai dengan bulan September 2026.

C. PRINSIP

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

   Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif

   Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

   Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian 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. Sarana dan prasarana

   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan,

   Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. MANFAAT

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F. PENGERTIAN UMUM

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

- Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN.

BAB II
METODE SURVEY

A. PERIODE SURVEI

Periode Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan) dalam satu tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. METODE PENELITIAN

1. Pelaksana survei
   a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
   b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit indepeden yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unitunit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.
2. Tahapan survei Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:
   a. Menyusun instrumen survei;
   b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
   c. Menentukan responden;
   d. Melaksanakan survei;
   e. Mengolah hasil survei;
   f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (e-survei);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. PENYUSUNAN LAPORAN

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Materi Pokok Laporan SKM Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
  a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
  b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan SKM secara nasional oleh Menteri.
  c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
  d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai

faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

- Penutup Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. PERSIAPAN SURVEI

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

1) Pengarah.

2) Pelaksana, terdiri dari:

- Ketua.
- Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 5 orang.

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuesioner Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstuktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3) baik, diberi nilai 3;
4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

B. PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

a. Penetapan Jumlah Responden Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus: dimana :

S = jumlah sampel $\lambda 2$ = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi P (populasi menyebar normal)

Q = 0,5

d = 0,0 b.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;

2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena

$$S = \{ \lambda^2 . N. P. Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 . P. Q \}$$

dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitan dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
4) Hasil Survey Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

A. PENGUKURAN SKALA LIKERT

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot nilai rata – rata tertimbang

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} \quad \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) Unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} \quad \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Rersepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \quad \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus berikut :

SKM Unit Pelayanan X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda – beda , maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

a. menambah unsur yang dianggap relevan;

b.memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: a. Menambah unsur yang dianggap relevan; b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

B. PENGELOLAHAN DATA SURVEI

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan secara manual Total dari Nilai Persepsi Per Unsur SKM = x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi -20-

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur .

3) Pengujian Kualitas Data Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

Akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan survey kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan menimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E

6	Kompetensi Pelaksanaan	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Sarana dan Prasarana	H
9	Penanganan Pengaduan. Saran dan Masukan	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: (a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11)+ (e x 0,11) + (f x 0,11) + (g x 0,11) + (hx 0,11)+ (i x 0,11) = Nilai Indeks (X) Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y

b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)

c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
3. Penyusunan Jadwal. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
   a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
   b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
   c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
   d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat. Pengujian Kualitas Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan. Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:

a. Operating Sistem (OS) DOS, atau
b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW),
c. SPSS. Dan lain-lainnya.

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dilakukan 3 (tiga) bulan atau 4 (empat) kali dalam satu tahun. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun

survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri. Hasil IKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil IKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VII

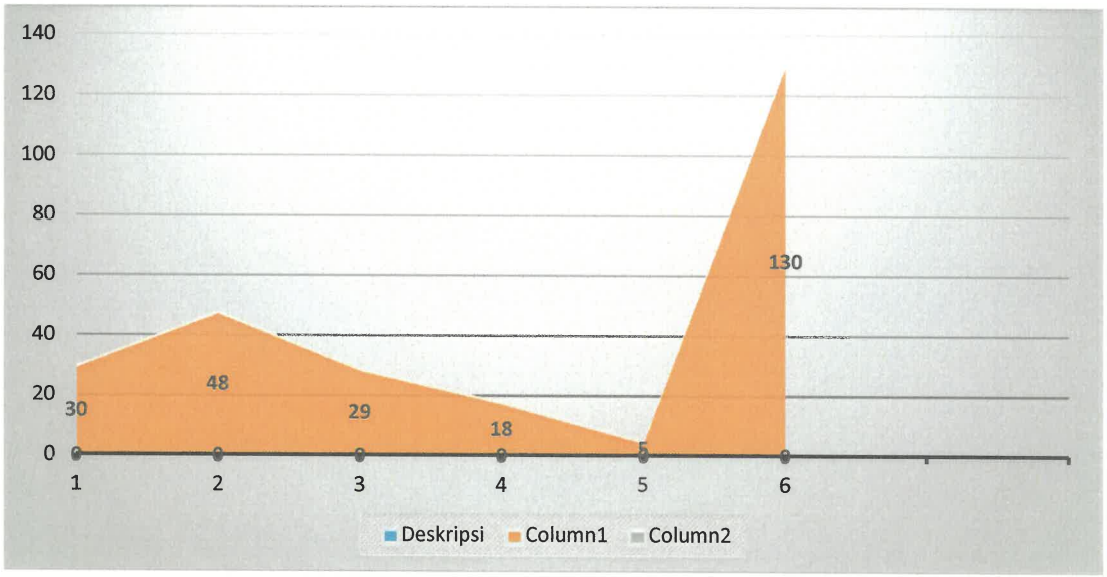
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai SKM nya serta kualitas kinerja.

1. Tabel Data Umur Responden

No	Deskripsi	Jumlah Orang	Persen%
1	18 - 28 Thn	30	23,08%
2	29 - 39 Thn	48	36,92%
3	40 - 49 Thn	29	22,31%
4	50 - 59 Thn	18	13,85%
5	60 - 69 Thn	5	3,85%
6	Total	130	100%

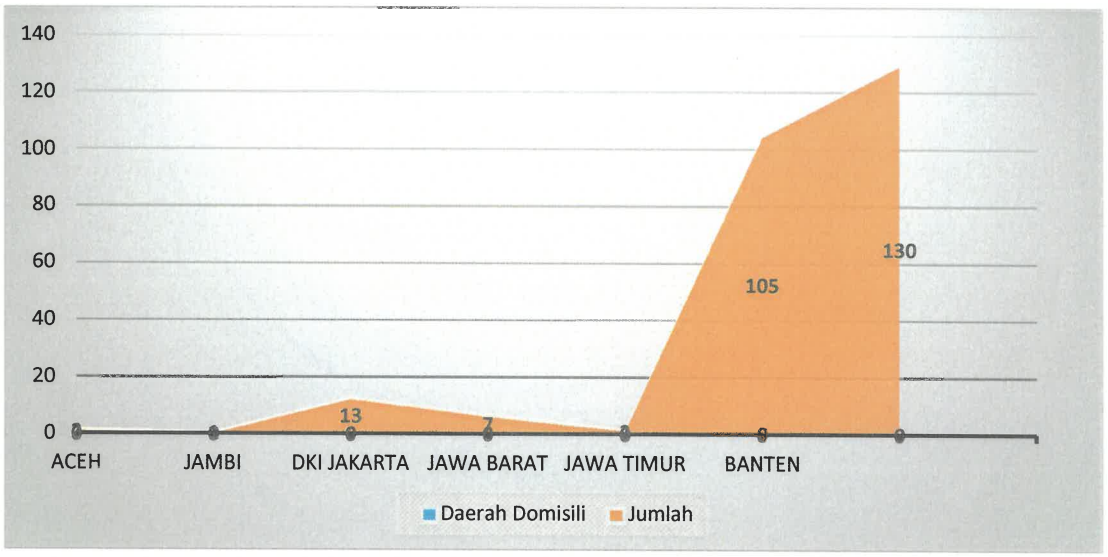
Grafik 1. Profil Responden Data Umur Responden



2. Tabel Data Domisili Responden

No	Daerah Domisili	Jumlah Orang
1	Aceh	2
2	Jambi	1
3	DKI Jakarta	13
4	Jawa Barat	7
5	Jawa Timur	2
6	Banten	105
	Total	130

Grafik 2. Profil Data Domisisli Responden

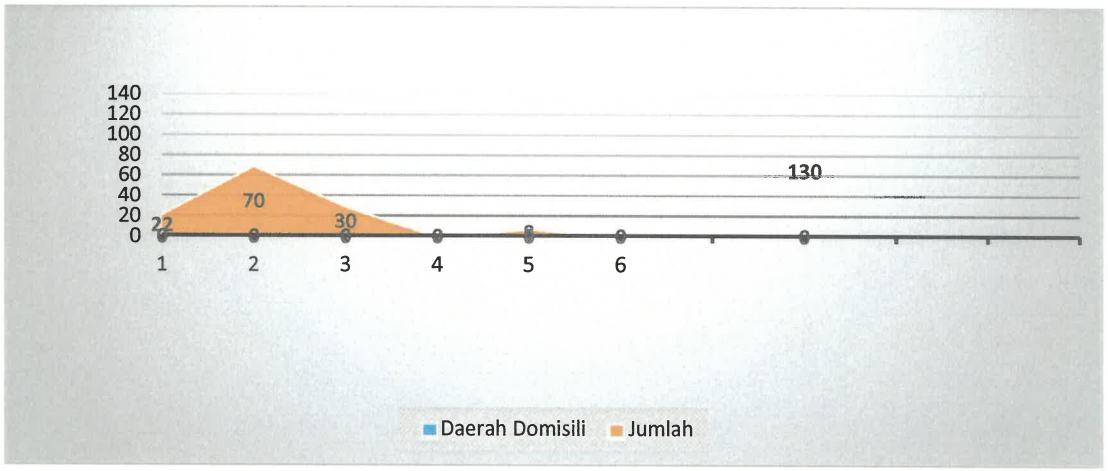


3. Tabel Data Layanan

No	Data Layanan	Jumlah Orang
1	Layanan Pidana	22
2	Layanan Perdata	70
3	Layanan Hukum/Informasi	30
4	Layanan Ecourt	0
5	Layanan Umum	8

6	Layanan Inzage	0
	Total	130

Grafik 3. Profil Data Layanan Responden



4. Tabel Nilai Per Unsur

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	500	501	492	501	501	495	507	495	511	
NRR per RL	3.846	3.854	3.785	3.854	3.854	3.808	3.900	3.808	3.931	34.638
NRR Tertimbang	0,427	0,428	0,421	0,428	0,428	0,423	0,433	0,423	0,437	3,849
IKM Unit Pelayanan										

Berdasarkan urutan besarnya SKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat tiga unsur yang tertinggi yaitu;

No	Unsur Pertanyaan
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?

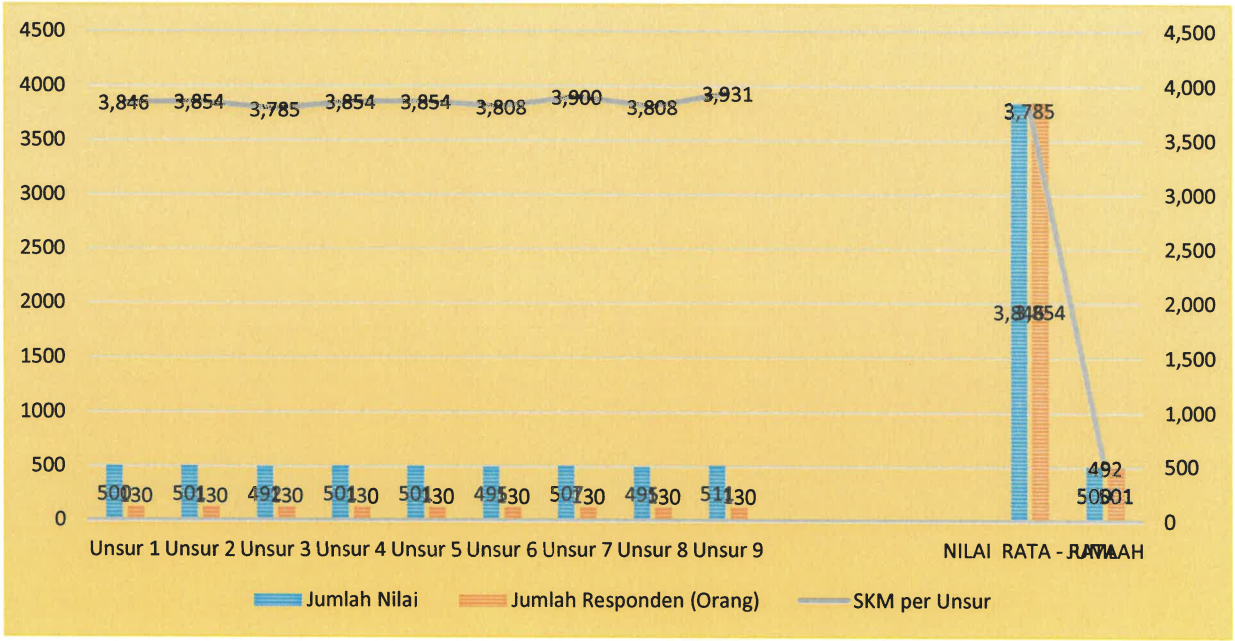
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?
3.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Berdasarkan urutan besarnya SKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat Tiga unsur yang terendah yaitu;

No	Unsur Pertanyaan
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

Karakteristik jawaban responden per unsur pertanyaan.

Grafik 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Analisa Per Unsur



BAB VIII
SIMPULAN dan REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II secara keseluruhan Bulan Juli – September 2026 dengan nilai total dari skala 0 - 4 adalah **3,85** dengan nilai SKM sebesar **96,22%** . Dari hasil pengolahan data survey di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Rangkasbitung adalah sebagai berikut :

Survei Kepuasan Masyarakat	3,85/ 96,22%
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

Berdasarkan urutan besarnya SKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat tiga unsur yang tertinggi yaitu;

1. Unsur 9 mendapatkan Nilai 3,93
   (Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
2. Unsur 7 mendapatkan Nilai 3,90
   (Unsur Perilaku Pelaksana)
3. Unsur 4 mendapatkan Nilai 3,854
   (Unsur Biaya/ Tarif)

Berdasarkan urutan besarnya SKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat tiga unsur yang terendah yaitu;

1. Unsur 3 mendapatkan Nilai 3,78
   (Unsur Waktu Penyelesaian)
2. Unsur 6 mendapatkan Nilai 3,81
   (Unsur Kompetensi Pelaksanaan)
3. Unsur 8 mendapatkan Nilai 3,81
   (Unsur Sarana Dan Prasarana)

B. Rekomendasi

Berdasarkan nilai terendah hasil survey SKM tersebut direkomendasikan tindak lanjut untuk menindaklanjuti nilai unsur layanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk Waktu Penyelesaian agar ditingkatkan estimasi guna efisiensi agar pengguna pelayanan tidak menunggu proses pelayanan yang tidak terlalu lama.
2. Untuk Kompetensi Pelaksanaan untuk selalu diberikan breafing dan pembinaan secara berkala dan rutin guna meningkatkan kemampuan dan kualitas bagi petugas pelayanan.
3. Untuk Sarana Prasarana agar ditingkatkan kebersihan dan sarana bagi pengunjung selalu diperhatikan, apabila ada fasilitas yang tidak layak segera diperbarui.