



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG

User

Nomor 14 tahun 2017

Pandeglang, 04 Oktober 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Pandeglang,

Pada hari Jumat, tanggal 04 Oktober 2024

KETUA PELAKSANA TIM SURVEI



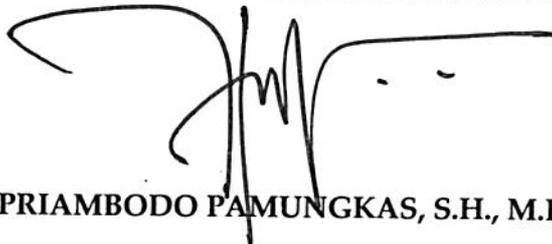
SUGANDI SYARIF, S.H., M.H.

PENGARAH TIM SURVEI



HANDY REFORMEN KACARIBU, S.H., M.H.

MENGETAHUI,
KETUA PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG



AGENG PRIAMBODO PAMUNGKAS, S.H., M.H.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Pandeglang untuk periode Juli sampai dengan September 2024 ini telah terselesaikan.

Dalam rangka melaksanakan instruksi Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 perihal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya, maka Pengadilan Negeri Pandeglang telah melakukan survei dengan menggunakan Aplikasi siSUPER dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Kegiatan survey kepuasan masyarakat di triwulan II tahun 2024 ini mulai diselenggarakan pada bulan Juli sampai dengan September 2024 sebagai tindak lanjut atas diraihnya predikat Pengadilan yang Excelent sesuai standar ISO 9001: 2015. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survey kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pandeglang.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik, maka dari itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna untuk berbagai pihak, khususnya segenap pimpinan dan seluruh pegawai Pengadilan Negeri Pandeglang dan masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang.

Pandeglang, 04 Oktober 2024

Ketua Pelaksana Tim Survei



SUGANDI SYARIF, S.H., M.H.

Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat | c

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	b
KATA PENGANTAR	c
DAFTAR ISI	d
DAFTAR TABEL	f
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan, Sasaran dan Target	3
D. Tahapan Pelaksanaan	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	5
A. Metode Survei	5
B. Teknik Pengumpulan Data	5
C. Aspek Pengukuran IKM	5
D. Tehnik Analisis Data	7
BAB III PROFIL RESPONDEN	10
A. Umur	10
B. Jenis Kelamin	10
C. Pendidikan Terakhir	11
D. Pekerjaan Utama	11
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
A. Persyaratan	14
B. Sistem, mekanisme dan prosedur	14
C. Waktu penyelesaian	15

D. Biaya	16
E. Prosedur, spesifikasi, jenis layanan	16
F. Kompetensi pelaksana	17
G. Perilaku pelaksana	18
H. Penanganan pelayanan, saran dan masukan	18
I. Sarana dan prasarana	19
J. Hasil survey kualitatif	20
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
A. KESIMPULAN	21
B. REKOMENDASI	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kategori Mutu Pelayanan	9
Tabel 2	Responden Menurut Karakteristik Umur	10
Tabel 3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	10
Tabel 4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	11
Tabel 5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	11
Tabel 6	Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang	13
Tabel 7	Aspek Persyaratan	14
Tabel 8	Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	15
Tabel 9	Aspek Waktu Penyelesaian	15
Tabel 10	Aspek Biaya	16
Tabel 11	Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan	17
Tabel 12	Aspek Kompetensi Pelaksana	17
Tabel 13	Aspek Perilaku Pelaksana	18
Tabel 14	Aspek Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	19
Tabel 15	Aspek Sarana dan Prasarana	19
Tabel 16	Aspek Kualitatif	20
Tabel 17	Sasaran, Target dan Pencapaian IKM Pengadilan Negeri Pandeglang	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non-profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan masyarakat secara umum, atau khususnya dalam lembaga peradilan adalah kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Meskipun fungsi utama pemerintah memberikan pelayanan publik, tetapi dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang kurang baik. Pelayanan yang diberikan identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit, biaya pungutan di luar ketentuan dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, yang cenderung bersifat mengatur dan jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini memberikan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga

memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*) yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Instansi Pemerintah, Pengadilan Negeri Pandeglang melakukan survei untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Pandeglang. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

- Keputusan Men.PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Instruksi Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya.

C. Tujuan, Sasaran dan Target

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta untuk teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pandeglang.

Adapun sasaran-sasaran Survei 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.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Ditetapkan target untuk IKM Pengadilan Negeri Pandeglang dengan kategori BAIK dengan indeks kepuasan 76,61%.

D. Tahapan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2024.

Adapun tahapan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang adalah sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode survei yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif.
2. Tim survei menggunakan aplikasi siSuper sebagai media survei
3. Tim survei menyiapkan alat pendukung survey seperti layar monitor dan jaringan internet
4. Tim survei mengarahkan tamu untuk mengisi kuesioner pada layar monitor survey yang telah disediakan.
5. Tim survei merekap jawaban kuesioner.
6. Tim Survei menyajikan hasil analisa data.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu datanya yang berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pengadilan di wilayah hukum Pengadilan Negeri Pandeglang, antara lain: polisi, jaksa, advokat, mahasiswa, dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner atau angket penelitian.

C. Aspek Pengukuran IKM

Survei dan Penyusunan Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun unsur yang dijadikan sebagai acuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 meliputi:

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.

Di dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini, Pengadilan Negeri Pandeglang sepenuhnya menggunakan seluruh aspek yang termuat dalam peraturan tersebut.

D. Teknik Analisis data

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Pengadilan menggunakan analisis statistik deskriptif.

Keempat belas aspek tersebut kemudian disusun kedalam kuesioner dengan 9 item pertanyaan dengan empat pilihan jawaban, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing item pertanyaan. Setiap item memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai rata-rata tertimbang	$= \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah item}}$	$= \frac{1}{9}$
-------------------------------	--	-----------------

Nilai Rata-rata Tertimbang sebesar 0,111.

Untuk mendapatkan nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai per item}}{\text{Total Kuesioner}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Setelah data dari responden terkumpul dan diolah sesuai dengan rumus perhitungan di atas, maka nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dapat dikonversikan sesuai dengan table berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,53 - 4,00
2	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,06 - 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,59

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Jumlah	%
1	18 - 28 Th	3	4,23
2	29 - 39 Th	49	69,01
3	40 - 49 Th	13	18,31
4	50 - 59 Th	5	7,04
5	60 - 69 Th	1	1,41
6	Tidak Mencantumkan Usia	-	-
Jumlah		71	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada penelitian ini, yaitu sebanyak 49 (empat puluh sembilan) orang berumur 29 - 39 tahun.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	56	79%
2	Perempuan	15	21%
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		71	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 56 (lima puluh enam) orang.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	1	1
4	SMU	10	14
5	D 1 – D3 – D 4	5	7
6	S 1	53	76
7	S 2	2	3
8	S 3	0	0
Jumlah		71	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan Terakhir di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) yaitu sebanyak 53 (lima puluh tiga) orang atau sebanyak (76%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	20	28
2	Pegawai Swasta	19	27
3	Wiraswasta / Usahawan	3	4
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Tenaga Kontrak	14	20
6	Lainnya	15	21
Jumlah		71	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/POLRI yaitu sebanyak 20 (dua puluh) orang.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 71 (tujuh puluh satu) lembar kuesioner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang dan hasil analisa data yang telah dilakukan (terlampir) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Pandeglang sebesar **96,28% atau 3,85%** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 – 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (sembilan) unsur SKM, disajikan dalam tabel di bawah ini beserta analisisnya.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1	Persyaratan	3,84	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,85	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,84	Sangat Baik
4	Biaya	3,84	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,80	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,78	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,87	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,80	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	4,00	Sangat Baik

A. Persyaratan

Persyaratan dari hasil analisis data diperoleh rata-rata skor sebesar **3,84** berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek persyaratan pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Aspek Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	11	15
4	Sangat Sesuai	4	60	85
Jumlah			71	100

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,85** berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 8
Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak cepat	1	0	0
2	Kurang cepat	2	0	0
3	Cepat	3	10	14
4	Sangat cepat	4	61	86
Jumlah			71	100

C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,84 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 9
Aspek Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak cepat	1	0	0
2	Kurang cepat	2	0	0
3	Cepat	3	11	15
4	Sangat cepat	4	60	85
Jumlah			71	100

D. Biaya

Kesesuaian Biaya Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,84** berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kesesuaian biaya pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kesesuaian biaya pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Aspek Kesesuaian Biaya Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak cepat	1	0	0
2	Kurang cepat	2	0	0
3	Cepat	3	11	15
4	Sangat cepat	4	60	85
Jumlah			71	100

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,80** berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 11
Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak setuju	1	0	0
2	Kurang setuju	2	0	0
3	Setuju	3	14	20
4	Sangat setuju	4	57	80
Jumlah			71	100

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,78 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 12
Aspek Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak kompeten	1	0	0
2	Kurang kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	15	21
4	Sangat kompeten	4	56	79
Jumlah			71	100

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,87 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 13
Aspek Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	2	0	0
3	Sopan dan ramah	3	9	13
4	Sangat sopan dan ramah	4	62	87
Jumlah			71	100

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,80 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Sarana dan Prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	14	20
4	Sangat Baik	4	57	80
Jumlah			71	100

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **4,00** berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Aspek Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak ada	1	0	0
2	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0
3	Kurang maksimal	3	0	0
4	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	71	100
Jumlah			71	100

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran dan pendapat responden tentang pelayanan Pengadilan Negeri Pandeglang, yang ditulis di dalam kuesioner yang telah disebarakan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk saran-saran/pendapat terhadap layanan Pengadilan Negeri Pandeglang, sebagai berikut:

Tabel 16
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pandeglang
Saran-saran/pendapat terhadap pelayanan

No. Responden	Saran-saran/pendapat
1.	NIHIL

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang adalah sebesar **96,28 %** (sembilan puluh enam koma dua puluh delapan persen) atau **3,85** (tiga koma delapan puluh lima persen), hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang dinyatakan **SANGAT BAIK** (Nilai interval 88,31 –100,00).

Khususnya pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai IKM tertinggi yaitu **4,00** (empat koma nol), sehingga pengadilan Negeri Pandeglang harus mampu mempertahankan dan meningkatkan lagi mengenai hal tersebut.

Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
4. Biaya di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.

6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
7. Perilaku Pelaksana Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
8. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada Sangat Baik.
9. Sarana & Prasarana di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.

Meskipun secara umum hasil survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Pandeglang sudah masuk dalam kategori “Sangat Baik” namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Pengadilan Negeri Pandeglang mampu terus beradaptasi terhadap perubahan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan pengadilan dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

Merujuk hasil survei periode Juli sampai dengan September 2024, ada 3 (tiga) unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah yaitu:

- a. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,78
- b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,80
- c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,80

Secara singkat dapat dikemukakan bahwa berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada periode Juli sampai dengan September 2024 sasaran, tujuan dan target SKM Pengadilan Negeri Pandeglang telah tercapai. Oleh karena target SKM pada Pengadilan Negeri Pandeglang dengan nilai 96,28% telah melebihi target yang ditetapkan yaitu 76,61 %, sehingga kategori nilai Survei

Kepuasan Masyarakat periode Juli sampai dengan September 2024 adalah **“Sangat Baik”**.

Tabel 17

Sasaran, Target dan Pencapaian IKM Pengadilan Negeri Pandeglang

NO.	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	KINERJA	
			TARGET	PENCAPAIAN
1.	Peningkatan Kualitas Pelayanan	Masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tingkat Pertama mengatakan kepuasan	76,61 %	96,28 %

B. Rekomendasi

1. Hasil survei untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua Hakim, Pegawai dan tenaga honorer Pengadilan Negeri Pandeglang.
2. Hasil survei dapat digunakan untuk membuat program ataupun kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang.
3. Survei Kepuasan Masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik, yaitu 3 (tiga) bulan sekali, agar dapat mengukur peningkatan kinerja Pengadilan Negeri Pandeglang.
4. Terhadap 3 (tiga) unsur terendah pada survei kepuasan masyarakat, pada pimpinan terkait agar 3 (tiga) unsur terendah tersebut ditindak lanjuti.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

[Beranda](#) / [Perhitungan](#) / [Detail](#)

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
NRR
IKM
NRR per RL
NRR tertimbang

=
=
=
=
=

Ruang Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Kepuasan Masyarakat

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner

NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja

Periode Triwulan *

Pilih Periode

2024

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

Indeks Total	Data Umum Responden		Data Domisili Responden		Data Umur Responden		Data Layanan		Nilai Per Unsur	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Deskripsi										
Jumlah	273	274	273	273	270	269	275	270	284	
NRR Per RL	3,845	3,859	3,845	3,845	3,803	3,789	3,873	3,803	4,000	34,662
NRR Tertimbang	0,427	0,429	0,427	0,427	0,423	0,421	0,430	0,423	0,444	3,851
IKM Unit Pelayanan										96,28

EVALUASI NILAI UNSUR

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

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	284
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	275
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	274

EVALUASI NILAI UNSUR

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

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	269
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	270
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	270

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

[Beranda](#) / [Perhitungan](#) / [Detail](#)

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
NRR
IKM
NRR per RL
NRR tertimbang

=
=
=
=
=

Ruang Lingkup Pelayanan
Nilai rata-rata
Indeks Kepuasan Masyarakat
Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
NRR per ruang lingkup x (1/9)
Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja

Periode Triwulan *

Pilih Periode

2024

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Deskripsi		Jumlah (Orang)			% (Persen)
18 - 28 Th		3			4,23
29 - 39 Th		49			69,01
40 - 49 Th		13			18,31
50 - 59 Th		5			7,04
60 - 69 Th		1			1,41

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Total	71	

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	269
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	270
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	270

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

[Beranda](#) / [Perhitungan](#) / [Detail](#)

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

NRR

IKM

NRR per RL

NRR tertimbang

=

=

=

=

=

Ruang Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Kepuasan Masyarakat

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner

NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3.5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja

Periode Triwulan *

Pilih Periode

2024

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

Show 100 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	Ubaydillah R-097581-IKM- 1AEB01BA74 No. HP : 87837772436	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	Diploma 3 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 September 2024
2	Opik R-097581-IKM- C4102990F3 No. HP : 8198949150	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2024
3	Baidowi R-097581-IKM- 7F60D5B34C No. HP : 08122036633	BANTEN	50 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2024
4	Etika R-097581-IKM- DBC715AB45 No. HP : 81382589002	BANTEN	35 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2024
5	Asi W R-097581-IKM- 5ECC0D450A No. HP : 821112849	BANTEN	45 Tahun Perempuan	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2024

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
6	Entong Arifudin R-097581-IKM- B19F6E2609 No. HP : 081385158788	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2024
7	Rosyida Wongso R-097581-IKM- E3F59D3344 No. HP : 089683016687	DKI JAKARTA	26 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2024
8	Rohim R-097581-IKM- D5CA128CFA No. HP : 85697430518	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2024
9	Aziz R-097581-IKM- 525475DDBF No. HP : 83898539283	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2024
10	Elis R-097581-IKM- ABFC9D0D4E No. HP : 87788006626	BANTEN	23 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2024
11	Ayi Erlangga R-097581-IKM- 50D89D7FFE No. HP : 082112123694	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 September 2024
12	Tarwindi, R-097581-IKM- 9AEAAE6EC1 No. HP : 081753150812	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 September 2024
13	Dindin Hajarudin R-097581-IKM- 50AC29B7A4 No. HP : 08128521450	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 September 2024
14	Muhammad Yusar R-097581-IKM- A0986AA6B0 No. HP : 082299378882	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 September 2024
15	Eko Heri R-097581-IKM- 2DD0AB1FA5 No. HP : 085292811916	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 September 2024
16	Deris R-097581-IKM- 71CA1B0973 No. HP : 0811296525633	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	11 September 2024
17	Machmyud Abdullah R-097581-IKM- 50261F2BB7 No. HP : 081389898917	BANTEN	55 Tahun Laki-laki	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 September 2024
18	H. Ubad Subadri R-097581-IKM- 852D007F2F No. HP : 08522044909	BANTEN	58 Tahun Laki-laki	Diploma 1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 September 2024
19	Yusuf R-097581-IKM- CE99B59CBD No. HP : 87842460068	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 September 2024
20	Restu R-097581-IKM- B2983342DD No. HP : 81326614192	DKI JAKARTA	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 September 2024
21	Sonia R-097581-IKM- CA50E4C7D9 No. HP : 082778448660	BANTEN	40 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Agustus 2024
22	Firman R-097581-IKM- D6B9514E54 No. HP : 087788877827	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Agustus 2024
23	HAMID TANUWIDJAJA R-097581-IKM- D7B791296D No. HP : 8128521450	DKI JAKARTA	58 Tahun Laki-laki	S2 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Agustus 2024
24	Ratu Mamay R-097581-IKM- ABEC139E30 No. HP : 085310287666	BANTEN	35 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Agustus 2024

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
25	Nasrudin R-097581-IKM-4706CBBEA8 No. HP : 085219529382	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Agustus 2024
26	TB ADHA R-097581-IKM-8BB3B59D69 No. HP : 081264277215	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Agustus 2024
27	Nur Safitri R-097581-IKM-F2F5F8075B No. HP : 081387127084	BANTEN	35 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Agustus 2024
28	Alfa R-097581-IKM-73BA56E8D5 No. HP : 087770371408	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Agustus 2024
29	Saeiful Ahyar R-097581-IKM-13B580CEEB No. HP : 085890126228	BANTEN	63 Tahun Laki-laki	SMP SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Agustus 2024
30	Iroh Rosita R-097581-IKM-23EA80CFA0 No. HP : 8131681559	BANTEN	38 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Agustus 2024
31	Dindin Hajarudin R-097581-IKM-BE887BA836 No. HP : 87702453490	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Agustus 2024
32	Suhandri R-097581-IKM-24C9A4665D No. HP : 87889247944	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Agustus 2024
33	Rajadi R-097581-IKM-C5E9DBB52F No. HP : 82111933456	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Agustus 2024
34	Nevi Nurfaidah R-097581-IKM-A9C29DF60C No. HP : 87868893679	BANTEN	35 Tahun Perempuan	Diploma 3 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Agustus 2024
35	Ucu R-097581-IKM-CE5ABC7DE2 No. HP : 87773014711	BANTEN	55 Tahun Laki-laki	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
36	Fungky R-097581-IKM-F55590F26 No. HP : 83841561743	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
37	Andri R-097581-IKM-695CCC9EB8 No. HP : 85210546065	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2024
38	Rumbi Sitompul R-097581-IKM-275620C6C6 No. HP : 8129322400	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Juli 2024
39	Permata R-097581-IKM-A10DC0D5C9 No. HP : 87804378348	BANTEN	35 Tahun Perempuan	S1 TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	3	4	29 Juli 2024
40	Ayu Dwi R-097581-IKM-7B70A49F6E No. HP : 8777555914	BANTEN	35 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juli 2024
41	Teja Negara R-097581-IKM-EAC517460D No. HP : 83813281162	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juli 2024
42	Maya R-097581-IKM-6FBE771827 No. HP : 81283669810	BANTEN	35 Tahun Perempuan	S1 TENAGA KONTRAK	4	4	3	3	3	3	4	4	4	22 Juli 2024
43	Imam Muhamadiansyah R-097581-IKM-B5DEFE415C No. HP : 81219294005	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	22 Juli 2024

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
44 Juzalita R-097581-IKM- 70101AF188 No. HP : 89525325604	BANTEN	35 Tahun Perempuan	S1 TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	3	4	4	3	4	22 Juli 2024
45 Dindin Hajarudin R-097581-IKM- 11EED7ABC2 No. HP : 8128521450	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	19 Juli 2024
46 Jhon R-097581-IKM- 8FC21FE1DD No. HP : 81218158487	DKI JAKARTA	35 Tahun Laki-laki	S1 PNS	3	4	4	4	3	3	4	4	4	19 Juli 2024
47 Syifa Uzakiyah R-097581-IKM- 65FF3F6F63 No. HP : 81222699056	BANTEN	35 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	3	3	4	3	4	19 Juli 2024
48 Jhon R-097581-IKM- F68DDCC19B No. HP : 8128521450	DKI JAKARTA	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Juli 2024
49 Syifa R-097581-IKM- FD6EEDB711 No. HP : 81222699056	BANTEN	38 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Juli 2024
50 Cristia Putri R-097581-IKM- EBBDC72A1B No. HP : 81298022199	BANTEN	28 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Juli 2024
51 Sujana R-097581-IKM- AD3AF19B1C No. HP : 81586545132	BANTEN	41 Tahun Laki-laki	Diploma 1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Juli 2024
52 Syahrul R-097581-IKM- F579752187 No. HP : 83163021619	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	3	3	4	12 Juli 2024
53 Ayuk Wahyudi R-097581-IKM- 63162CF2D5 No. HP : 085718987772	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	Diploma 1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juli 2024
54 A Aripudin R-097581-IKM- 5BD11602F3 No. HP : 85660090222	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	3	3	4	11 Juli 2024
55 Selamet R-097581-IKM- 966D3F59E9 No. HP : 85695133367	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	3	3	4	11 Juli 2024
56 87777567711 R-097581-IKM- CC2376CEA3 No. HP : 87777567711	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	3	3	4	11 Juli 2024
57 Samsul R-097581-IKM- 15C90701C7 No. HP : 813848422117	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	3	3	4	11 Juli 2024
58 Restu R-097581-IKM- 6544155E48 No. HP : 81315283406	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	3	3	4	11 Juli 2024
59 Akmal R-097581-IKM- 3768A9C184 No. HP : 81289884878	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	4	3	4	10 Juli 2024
60 A Aripudin R-097581-IKM- 4DB23DD144 No. HP : 85660090222	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10 Juli 2024
61 Selamet R-097581-IKM- F0DA44DE8C No. HP : 85695133367	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	SMU TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10 Juli 2024
62 Syahrul R-097581-IKM- ADA0AE6C00 No. HP : 83163021619	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	SMU TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juli 2024

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
63	Didin R-097581-IKM- 68422114C4 No. HP : 81380260234	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Juli 2024
64	Adi R-097581-IKM- FCF09E1879 No. HP : 8128996547	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Juli 2024
65	Nanda Nababan R-097581-IKM- 91F62F3ADE No. HP : 08116576694	DKI JAKARTA	33 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Juli 2024
66	Aris Setyanto R-097581-IKM- B9C2351208 No. HP : 87780803993	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Juli 2024
67	Dadang R-097581-IKM- 188AAB5904 No. HP : 87837772436	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4 Juli 2024
68	Thoha Rizky R-097581-IKM- 36D5122D0D No. HP : 83891118822	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juli 2024
69	Riski R-097581-IKM- DBD038DOE5 No. HP : 87772825003	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juli 2024
70	Endang R-097581-IKM- 02742A0BD3 No. HP : 81394384268	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juli 2024
71	Aziz R-097581-IKM- 6553162D25 No. HP : 83898539283	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juli 2024

Showing 1 to 71 of 71 entries

Previous 1 Next

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur_Terendah 3 Unsur_Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	269
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	270
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	270

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

[Beranda](#) / [Perhitungan](#) / [Detail](#)

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
- NRR
- IKM
- NRR per RL
- NRR tertimbang
- =
- =
- =
- =
- =

Ruang Lingkup Pelayanan
 Nilai rata-rata
 Indeks Kepuasan Masyarakat
 Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
 NRR per ruang lingkup x (1/9)
 Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja

Periode Triwulan *

Pilih Periode

2024

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG
 NILAI INDEKS
3,85 / 96,28 %

Periode 1 Juli 2024 sampai 30 September 2024

JUMLAH	71 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 56 ORANG	
	PEREMPUAN : 15 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 2 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 53 ORG
	SMU : 10 ORG	S2 : 2 ORG
	Diploma 1 : 3 ORG	S3 : 0 ORG
	PEKERJAAN	PNS : 19 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 3 ORG
	POLRI : 1 ORG	TENAGA KONTRAK : 14 ORG
	LAINNYA : 15 ORG	

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	269
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	270
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	270