



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG**

User
Nomor 14 tahun 2017

Pandeglang, 02 Januari 2025

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 Kamis, tanggal 02 Januari 2024

KETUA PELAKSANA TIM SURVEI

Plh. Panitera



ZAMHARI, 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, 02 Januari 2025

Ketua Pelaksana Tim Survei

Plh. Panitera



ZAMHARI, S.H., M.H.

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 Oktober sampai dengan Desember 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 pelaksana 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	19	25,33
2	29 - 39 Th	22	29,33
3	40 - 49 Th	26	34,67
4	50 - 59 Th	8	10,67
5	60 - 69 Th	-	0,00
6	Tidak Mencantumkan Usia	-	-
Jumlah		75	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada penelitian ini, yaitu sebanyak 26 (dua puluh enam) orang berumur 40 - 49 tahun.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	53	71%
2	Perempuan	22	29%
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		75	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 53 (lima puluh tiga) 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	16	21
5	D 1 – D3 – D 4	1	1
6	S 1	53	72
7	S 2	4	5
8	S 3	0	0
Jumlah		75	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 (72%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	15	20
2	Pegawai Swasta	31	41
3	Wiraswasta / Usahawan	2	3
4	Pelajar/Mahasiswa	5	7
5	Tenaga Kontrak	-	-
6	Lainnya	22	29
Jumlah		75	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 31 (tiga puluh satu) orang.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 75 (tujuh puluh lima) 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 **98,44%** atau **3,94%** 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	3,88	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,89	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,89	Sangat Baik
4	Biaya	3,94	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,94	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,96	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,94	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,97	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	4,00	Sangat Baik

A. Persyaratan

Persyaratan dari hasil analisis data diperoleh rata-rata skor sebesar 3,88 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	9	12
4	Sangat Sesuai	4	66	88
Jumlah			75	100

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,89 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	8	11
4	Sangat cepat	4	67	89
Jumlah			75	100

C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,89 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	8	11
4	Sangat cepat	4	67	89
Jumlah			75	100

D. Biaya

Kesesuaian Biaya Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,94 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	4	5
4	Sangat cepat	4	71	95
Jumlah			75	100

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,94 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	4	5
4	Sangat setuju	4	71	95
Jumlah			75	100

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,96 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	3	4
4	Sangat kompeten	4	72	96
Jumlah			75	100

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,94 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	4	5
4	Sangat sopan dan ramah	4	71	95
Jumlah			75	100

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,97 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	2	3
4	Sangat Baik	4	73	97
Jumlah			75	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	75	100
Jumlah			75	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 **98,44%** (sembilan puluh delapan koma empat puluh empat persen) atau **3,94%** (tiga koma sembilan puluh empat 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 Oktober sampai dengan Desember 2024, ada 3 (tiga) unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah yaitu:

- a. Persyaratan yang diminta pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang dengan nilai 3,88.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang dengan nilai 3,89.
- c. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang dengan nilai 3,89.

Secara singkat dapat dikemukakan bahwa berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada periode Oktober sampai dengan Desember 2024

sasaran, tujuan dan target SKM Pengadilan Negeri Pandeglang telah tercapai. Oleh karena target SKM pada Pengadilan Negeri Pandeglang dengan nilai 98,44% telah melebihi target yang ditetapkan yaitu 76,61 %, sehingga kategori nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode Oktober sampai dengan Desember 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 %	98,44 %

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 / Detil

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 - 2,5095

Pilih Satuan Kerja

Periode Triwulan *

Pilih Periode

2025

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONSEN



Preview Publikasi

Indeks Total	Data Umum Responden		Data Domisili Responden		Data Umur Responden		Data Layanan		Nilai Per Unsur		Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Jumlah	291	292	292	296	296	297	296	298	300		
NRR Per RL	3,880	3,893	3,893	3,947	3,947	3,960	3,947	3,973	4,000	35,440	
NRR Tertimbang	0,431	0,433	0,433	0,439	0,439	0,440	0,439	0,441	0,444	3,938	
IKM Unit Pelayanan										98,44	

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 ?	291
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	292
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	292

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 ?	291
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	292
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	292

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

2025

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



[Indeks Total](#)

[Data Umum Responden](#)

[Data Domisili Responden](#)

[Data Umur Responden](#)

[Data Layanan](#)

[Nilai Per Unsur](#)

Layanan

Jumlah (Orang)

1	Layanan Pidana	8
2	Layanan Perdata	22
3	Layanan Hukum / Informasi	29
4	Layanan Administrasi Umum	16

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 ?	291
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	292
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	292

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 (1/5)

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

2025

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
			Jumlah (Orang)		% (Persen)
			18 - 28 Th		25,33
			29 - 39 Th		29,33
			40 - 49 Th		34,67
			50 - 59 Th		10,67
			60 - 69 Th		0,00

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Total	75	

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 ?	291
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	292
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	292

[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 ?	291
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	292
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	292

Copyright © 2025 [Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum](#) All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 32.9841, Penggunaan Memori : 1.65MB

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

-
+
x
÷
-

Ruang Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Kepuasan Masyarakat

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner

NRR per ruang lingkup x (1/4)

Muli Pelayanan:

A	Sangat Baik	80,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 80,30	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 Tahun Kerja

Periode Triwulan *

Pilih Periode

2025

Sempatkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Indeks Total **Data Umum Responden** Data Domisili Responden Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Usur

Show 100 entries

Copy CSV Excel PDF Print

Search

No	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/UK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Siti Mee Munah R-097581-IKM- CC97BD63A8 No. HP : 085723181683	BANTEN	37 Tahun Perempuan	SMP LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Desember 2024
2	Aponem R-097581-IKM- 850F184109 No. HP : 83890539283	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2024
3	Siti Meemunah R-097581-IKM- 60F8EAA8D3 No. HP : 85773491782	BANTEN	25 Tahun Perempuan	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2024
4	Luku R-097581-IKM- F053804F9A No. HP : 89531720180	BANTEN	36 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2024
5	Teguh W R-097581-IKM- 5509684E35 No. HP : 81326234794	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	S1 POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2024

	Nama/Kode Responden	Demisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
6	Abdul Fatah R-097581-IKM- 609E841BDD No. HP : 81316411240	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2024
7	Nazwa R-097581-IKM- 91FA9AE683 No. HP : 085613459785	BANTEN	23 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2024
8	Rfa R-097581-IKM- F8EEEC4263 No. HP : 082211939388	BANTEN	32 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2024
9	Abdul Hols R-097581-IKM- 681E5D0107 No. HP : 083160935379	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2024
10	Rumbi R-097581-IKM- 8C0292F243 No. HP : 085278652345	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2024
11	Sugiono R-097581-IKM- CE903278FC No. HP : 087710201572	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2024
12	Aqila Sehanfadhiatunnisa R-097581-IKM- 86853EE531 No. HP : 81218954004	BANTEN	19 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	3	3	3	3	3	4	4	4	4	10 Desember 2024
13	Asep SB R-097581-IKM- 44D268EFA6 No. HP : 81295016408	BANTEN	42 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Desember 2024
14	Slevana R-097581-IKM- F9160549A1 No. HP : 87724007228	BANTEN	20 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Desember 2024
15	Frans R-097581-IKM- FBE7A02977 No. HP : 81315398097	BANTEN	57 Tahun Laki-laki	S2 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Desember 2024
16	Azar R-097581-IKM- 821FF8A50E No. HP : 82125396002	BANTEN	42 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4 Desember 2024
17	Restu R-097581-IKM- 0D80F51A09 No. HP : 081315233406	BANTEN	24 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 November 2024
18	Opk R-097581-IKM- 5BAECA49C4 No. HP : 085653646408	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 November 2024
19	Moch Samsae R-097581-IKM- AB5CBCEEF5 No. HP : 085692785011	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 November 2024
20	Azir R-097581-IKM- 62EC601D0E No. HP : 081322114633	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 November 2024
21	Ans R-097581-IKM- 1806E2AF5E No. HP : 087780003993	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1 WIRAUUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 November 2024
22	Thong R-097581-IKM- 68BA26333C No. HP : 085653646408	BANTEN	20 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 November 2024
23	Supriyanti R-097581-IKM- 7F4EA0EA2D No. HP : 81280433755	DKI JAKARTA	45 Tahun Perempuan	S2 SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	21 November 2024
24	Akhrad R-097581-IKM- 502C50DB0E No. HP : 81389112528	BANTEN	55 Tahun Perempuan	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2024

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
25 Ratu Dini R-097581-IKM- B1A55DC7B6 No. HP : 8950643218	BANTEN	50 Tahun Perempuan	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2024
26 M. Yusar R-097581-IKM- 35587BA509 No. HP : 82298378882	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S2 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 November 2024
27 Aziz R-097581-IKM- 2BA613A305 No. HP : 83898539283	BANTEN	29 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	19 November 2024
28 Nur Hasanah R-097581-IKM- 52F515B77A No. HP : 83895224518	BANTEN	25 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	19 November 2024
29 Resa R-097581-IKM- 9851093CE7 No. HP : 83120837582	BANTEN	21 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	3	4	3	4	4	4	4	4	4	19 November 2024
30 Erik Kusawan R-097581-IKM- 2CEF2BB155 No. HP : 81322114630	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 November 2024
31 Maskun R-097581-IKM- 51FDEB001F No. HP : 81838935419	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 November 2024
32 Sugono R-097581-IKM- 928DF2DC4A No. HP : 87773115795	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 November 2024
33 Sudrajat R-097581-IKM- 538BB044DC No. HP : 87768524808	BANTEN	43 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 November 2024
34 Tian Taftan R-097581-IKM- 3FD0443F07 No. HP : 087081203338	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 November 2024
35 Hilma Mutaki R-097581-IKM- B4568E05A6 No. HP : 81298058862	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 November 2024
36 Tan Taplian R-097581-IKM- 00910E2240 No. HP : 87881263338	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 November 2024
37 Ria Latta R-097581-IKM- 23D9AE7234 No. HP : 89699676804	BANTEN	35 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 November 2024
38 Idris R-097581-IKM- 149D552DED No. HP : 87773440830	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 November 2024
39 Ubay R-097581-IKM- 4459F042EA No. HP : 81377792658	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 November 2024
40 Dedim Hajarudin R-097581-IKM- 4CC98BAFC No. HP : 0812851450	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 November 2024
41 Eman R-097581-IKM- CE1AD4CC4B No. HP : 87888312194	BANTEN	58 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 November 2024
42 Imam Muhamadiansyah R-097581-IKM- 36F2B55C96 No. HP : 81219294005	BANTEN	48 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	7 November 2024
43 Tobani R-097581-IKM- 0B2A9EE2A6 No. HP : 81585659842	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	4	7 November 2024

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U9	Waktu Rekam
44. Yuni R-097581-IKM- FB1B1C72D9 No. HP : 85267704457	BANTEN	38 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 November 2024
45. Iden R-097581-IKM- 8DBEF9E79C No. HP : 81918648015	BANTEN	43 Tahun Laki-laki	SMU POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5 November 2024
46. Wahyu R-097581-IKM- A10SCDE805 No. HP : 81382792877	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	SMU POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5 November 2024
47. Hafid R-097581-IKM- AD86253AC0 No. HP : 89624045442	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 November 2024
48. M. Raju R-097581-IKM- 01DAB1C4ED No. HP : 85016697748	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	SMU POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 November 2024
49. FRANZ MT R-097581-IKM- 0395052BED No. HP : 81315390097	DKI JAKARTA	56 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2024
50. Hendra R-097581-IKM- 6C472D6B8D No. HP : 85620202008	DKI JAKARTA	36 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Oktober 2024
51. Ayu R-097581-IKM- D927F6909D No. HP : 877555910	BANTEN	34 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Oktober 2024
52. Teja R-097581-IKM- D374054B4E No. HP : 95318021635	BANTEN	23 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Oktober 2024
53. Purwanto R-097581-IKM- 62DF9308B9 No. HP : 85629875733	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1 POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Oktober 2024
54. Marsel R-097581-IKM- 1D07099AA3 No. HP : 85817867438	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Oktober 2024
55. Dede Parman R-097581-IKM- 6CE8CC095E No. HP : 85218170179	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Oktober 2024
56. Usna R-097581-IKM- 2AA9GE5840 No. HP : 81808214884	BANTEN	40 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Oktober 2024
57. Arpin R-097581-IKM- EAB9AF61BA No. HP : 81586545132	BANTEN	48 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Oktober 2024
58. Wildan Hakim R-097581-IKM- E6513DB2AB No. HP : 81316804135	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Oktober 2024
59. Moch Samsu R-097581-IKM- 40DE232D63 No. HP : 85642785011	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Oktober 2024
60. Dedi R-097581-IKM- 1AC5755066 No. HP : 87781567526	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Oktober 2024
61. Binan R-097581-IKM- A781DAB016 No. HP : 89630783912	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Oktober 2024
62. Sri R-097581-IKM- 66725D23A7 No. HP : 83174387368	BANTEN	45 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Oktober 2024

No	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
63	Yulisa R-097581-IKM- 5FC16B62A0 No. HP : 85927323231	BANTEN	37 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Oktober 2024
64	Supran R-097581-IKM- 9259EAE20 No. HP : 85219688074	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Oktober 2024
65	Anggita R-097581-IKM- 1A41E80560 No. HP : 83841405817	BANTEN	25 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Oktober 2024
66	Wenny R-097581-IKM- C7D5D3169B No. HP : 81200202821	JAWA BARAT	58 Tahun Perempuan	Diploma 3 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2024
67	Mulyati R-097581-IKM- A3D1C85EC4 No. HP : 89782783116	BANTEN	58 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2024
68	TB Pandu Tirayasa R-097581-IKM- 8831AC03BC No. HP : 83841536941	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2024
69	Mebakha Munir R-097581-IKM- 060F6B65C4 No. HP : 8128521459	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Oktober 2024
70	Iman R-097581-IKM- 1C4740A249 No. HP : 81356609820	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Oktober 2024
71	Siti Nurani R-097581-IKM- FDD188E68B No. HP : 81293524921	BANTEN	37 Tahun Perempuan	S1 PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2 Oktober 2024
72	Sulaiman R-097581-IKM- 4C010D9650 No. HP : 83192824876	DKI JAKARTA	50 Tahun Laki-laki	S1 PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2 Oktober 2024
73	Ima Indriyani R-097581-IKM- 222A906A5A No. HP : 85722435195	BANTEN	41 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2 Oktober 2024
74	Asep Kusnadi R-097581-IKM- 2691151D20 No. HP : 85216364656	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Oktober 2024
75	Pramudipta MS R-097581-IKM- 10E85592C5 No. HP : 895348211419	BANTEN	21 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Oktober 2024

Showing 1 to 75 of 75 entries

Previous Next

EVALUASI UMUM

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 ?	291
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	292
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	292

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 tak 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 Solusi Kerja

Periode Triwulan *

Pilih Periode

2025

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

3,94 / 98,44 %

Periode 1 Oktober 2024 sampai 31 Desember 2024

JUMLAH	75 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 53 ORANG	
	PEREMPUAN : 22 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 53 ORG
	SMU : 16 ORG	S2 : 4 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 10 ORG	SWASTA : 31 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 2 ORG
	POLRI : 5 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 27 ORG	

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 ?	291
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	292
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	292