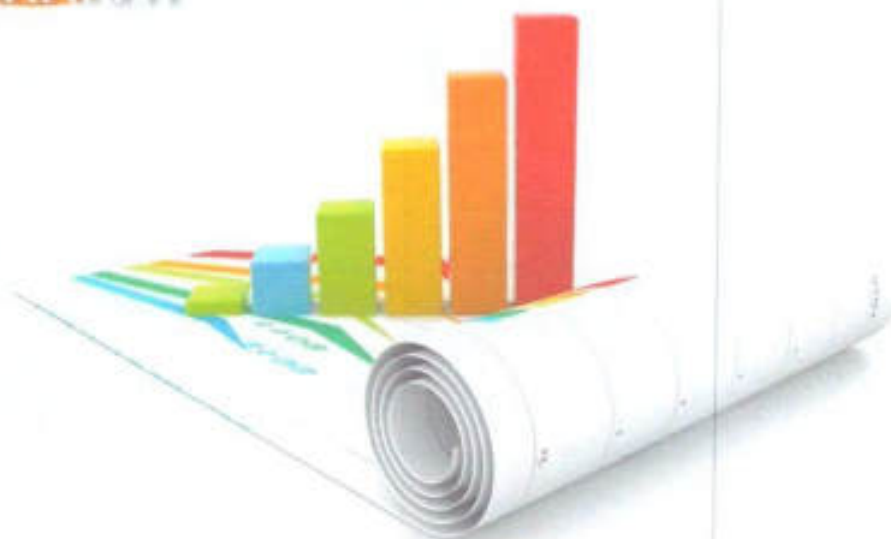




**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN TINGGI BANTEN
TRIWULAN II APRIL – JUNI
TAHUN 2023**



index

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI BANTEN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Serang,
Pada hari Rabu, tanggal 5 Juli 2023

PENGARAH,



Dr. ANDRIANI NURDIN, S.H., M.H.

KETUA TIM SURVEI

A handwritten signature in black ink, consisting of a circular scribble and a long horizontal stroke.

POSMAN BAKARA, SH., M.H.

SEKRETARIS

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'M' and a long horizontal stroke.

MUHTAR, S.H., M.H.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Banten untuk triwulan II bulan April - Juni 2023 ini telah dapat di selesaikan.

Survei ini di dasarkan pada peraturan Menteri PAN dan RB, Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, 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 Tinggi Banten 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 Semester II tahun 2023 ini mulai diselenggarakan pada bulan April sampai dengan Juni 2023 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 Tinggi Banten.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik, oleh karenanya kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna untuk berbagai pihak, khususnya segenap pimpinan dan seluruh pegawai Pengadilan Tinggi Banten dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Banten.

Serang, 5 Juli 2023

Ketua Tim Survei


POSMAN BAKARA, SH., M.H.

DAFTAR ISI

| | | |
|-------------------|----------------------------------|----|
| LEMBAR PENGESAHAN | | |
| KATA PENGANTAR | | |
| DAFTAR ISI | | |
| DAFTAR TABEL | | |
| BAB I | PENDAHULUAN | 1 |
| | A. Latar Belakang | 1 |
| | B. Dasar Hukum | 2 |
| | C. Tujuan, Sasaran dan Target | 3 |
| | D. Tahapan Pelaksanaan | 3 |
| BAB II | METODOLOGI PENELITIAN | 5 |
| | A. Metode Survei | 5 |
| | B. Teknik Pengumpulan Data | 5 |
| | C. Aspek Pengukuran IKM | 5 |
| | D. Tehnik Analisis Data | 9 |
| BAB III | PROFIL RESPONDEN | 11 |
| | A. Umur | 11 |
| | B. Jenis Kelamin | 11 |
| | C. Pendidikan Terakhir | 12 |
| | D. Pekerjaan Utama | 12 |
| BAB IV | HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT | 14 |
| 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 | Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan | 12 |
| Tabel 7 | Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Banten | 13 |
| Tabel 8 | Aspek Persyaratan | 14 |
| Tabel 9 | Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 14 |
| Tabel 10 | Aspek Waktu Penyelesaian | 15 |
| Tabel 11 | Aspek Biaya | 16 |
| Tabel 12 | Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 16 |
| Tabel 13 | Aspek Kompetensi Pelaksana | 17 |
| Tabel 14 | Aspek Perilaku Pelaksana | 17 |
| Tabel 15 | Aspek Sarana dan Prasarana | 18 |
| Tabel 16 | Aspek Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | 18 |
| Tabel 17 | Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten Saran-saran/pendapat terhadap pelayanan | 19 |

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 namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. 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. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna pelayanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 Tinggi Banten.

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.

D. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengaturan survei indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Banten dilaksanakan pada bulan Januari – Maret 2022.

E. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Banten adalah sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei mengkodekan kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data dalam excel file.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

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 Tinggi Banten, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, advokat, mahasiswa, dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Survei

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat :

<http://esurvey.badilium.mahkamahagung.go.id/pengadilan1663398>

C. Aspek Pengukuran IKM

Survei dan Penyusunan Indeks 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 Tinggi Banten sepenuhnya menggunakan seluruh aspek yang termuat dalam peraturan tersebut.

D. Teknik Analisis data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di PT. Banten ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut, ke dalam 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:

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

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

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

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) | 81,26 - 100,00 | 3,26 - 4,00 |
| 2 | B (Baik) | 62,51 - 81,25 | 2,51 - 3,25 |
| 3 | C (Cukup Baik) | 43,76 - 62,50 | 1,76 - 2,50 |
| 4 | D (Tidak Baik) | 25,00 - 43,75 | 1,00 -1,75 |

E. TIM SURVEY

Tim survey kepuasan masyarakat Pengadilan Tinggi Banten, terdiri dari :

KETUA : POSMAN BAKARA, S.H., M.H.

SEKRETARIS : MUHTAR, S.H., M.H.

ANGGOTA : 1. CHRISTANTO PUDJIONO, S.H., M.H.

2. NURHAYANI, S.H., M.H.

3. BOBBY ERTANTO, S.H.

4. SITI KHOIRUNNISA, S.H.

5. SUHENDRI

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

| No. | Umur | Jumlah | % |
|--------|-------------------------|--------|--------|
| 1 | 18– 28 | 16 | 36,36 |
| 2 | 29 – 39 | 10 | 22,,73 |
| 3 | 40 – 49 | 11 | 25,00 |
| 4 | 50 – 59 | 7 | 15,91 |
| 5 | 60 – 69 | 0 | 0,00 |
| 6 | Tidak Mencantumkan Usia | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | 44 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada penelitian ini, yaitu sebanyak 16 (enam belas) orang berumur 18 – 28 tahun dan sebanyak 11 (sebelas) orang berumur 40 – 49 .

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | % |
|--------|----------------------------------|--------|-------|
| 1 | Laki-laki | 30 | 68,18 |
| 2 | Perempuan | 14 | 31,82 |
| 3 | Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | 44 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 24 (dua puluh empat) orang (88,9%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

| No. | Pendidikan Terakhir | Jumlah | % |
|--------|---------------------|--------|-------|
| 1 | Tidak Sekolah | 0 | 0,00 |
| 2 | SD | 0 | 0,00 |
| 3 | SMP | 0 | 0,00 |
| 4 | SMU | 7 | 15,90 |
| 5 | D 1 – D2 – D 3 | 1 | 2,27 |
| 6 | S 1 | 26 | 59,09 |
| 7 | S 2 | 8 | 18,19 |
| 8 | S 3 | 2 | 4,55 |
| Jumlah | | 44 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan Terakhir di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) yaitu sebanyak 26 (dua puluh enam) orang (59,09%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

| No. | Pekerjaan Utama | Jumlah | % |
|-----|-----------------------|--------|-------|
| 1 | PNS/TNI/POLRI | 16 | 36,36 |
| 2 | Pegawai Swasta | 17 | 38,63 |
| 3 | Wiraswasta / Usahawan | 3 | 6,82 |
| 4 | Pelajar/Mahasiswa | 0 | 0,00 |
| 5 | Tenaga Kontrak | 2 | 4,55 |
| 6 | Lainnya | 6 | 13,64 |

| | | |
|--------|----|-----|
| Jumlah | 44 | 100 |
|--------|----|-----|

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 17 (tujuh belas) orang (38,63%).

E. Pengguna Layanan

Tabel 6
Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan

| No. | Jenis Layanan | Jumlah | % |
|--------|---------------------------|--------|-------|
| 1 | Layanan Pidana | 2 | 4,55 |
| 2 | Layanan Perdata | 5 | 11,36 |
| 3 | Layanan Hukum/Informasi | 14 | 31,82 |
| 4 | Layanan Administrasi Umum | 22 | 50,00 |
| 5 | Layanan E-Court | 1 | 2,27 |
| Jumlah | | 44 | 100 |

Berdasarkan table responden menurut karakteristik pengguna jasa layanan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini adalah pengguna layanan Administrasi Umum sebanyak 22 (dua puluh dua) orang (50,00%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner telah di isi dengan lengkap melalui aplikasi e-survey oleh 44 (empat puluh empat) responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Banten dan hasil analisa data yang telah dilakukan (terlampir) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi Banten sebesar 95,64 berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 81,26-100).

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

Tabel 7
Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Banten

| No. | Ruang Lingkup | Rata-rata Skor | Kategori |
|-----|---------------------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 3,750 | Sangat Baik |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,864 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,795 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya | 3,864 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,773 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,818 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,841 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3,773 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | 3,955 | Sangat Baik |

A. Persyaratan

Persyaratan dari hasil analisis data diperoleh rata-rata skor sebesar 3,750 berada pada interval skor 3,26 – 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 8
Aspek Persyaratan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|-------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 33 | 75,00 |
| 2 | Baik | 3 | 11 | 25,00 |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00 |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | | 44 | 100 |

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,864 berada pada interval skor 3,26-4.00 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 9
Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|-------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 42 | 95,45 |
| 2 | Baik | 3 | 2 | 4,55 |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00 |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | | 44 | 100 |

C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,795 berada pada interval skor 3,26 – 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 10
Aspek Waktu Penyelesaian

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 43 | 97,72 |
| 2 | Baik | 3 | 1 | 2,73 |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 1 | 31,125 |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | | 44 | 100 |

D. Biaya

Kesesuaian Biaya Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,864 berada pada interval skor 3,26-4,00 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 11
Aspek Kesesuaian Biaya Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|-------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 40 | 90,90 |
| 2 | Baik | 3 | 4 | 9,10 |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 44 | 100 |

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,773 berada pada interval skor 3,26-4,00 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 12
Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|-------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 34 | 77,28 |
| 2 | Baik | 3 | 10 | 22,72 |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 44 | 100 |

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,818 berada pada interval skor 3,26-4,00 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 13
Aspek Kompetensi Pelaksana

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|-------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 36 | 81,81 |
| 2 | Baik | 3 | 8 | 18,19 |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 44 | 100 |

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,841 berada pada interval skor 3,26-4,00 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 14
Aspek Perilaku Pelaksana

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|-------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 37 | 84,10 |
| 2 | Baik | 3 | 7 | 15,90 |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 0 | 0 |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 44 | 100 |

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,773 berada pada interval skor 3,26-4,00 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 15
Aspek Sarana dan Prasarana

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|-------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 37 | 84,09 |
| 2 | Baik | 3 | 6 | 13,64 |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 1 | 2,27 |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 44 | 100 |

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,955 berada pada interval skor 3,26-4,00 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 16
Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|-------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 42 | 95,45 |
| 2 | Baik | 3 | 2 | 4,55 |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00 |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | | 44 | 100 |

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran dan pendapat responden tentang pelayanan Pengadilan Tinggi Banten, yang ditulis di dalam Aplikasi e-survey.

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

Tabel 17
 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten
 Saran-saran/pendapat terhadap pelayanan

| No. Responden | Saran-saran/pendapat |
|---------------|--|
| 1. | Lebih baik lagi, Ruang tunggu dilengkapi minuman |
| 2. | - |
| 3. | - |

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Banten adalah sebesar 95,64 (sembilan puluh lima koma enam puluh empat), hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten dinyatakan **SANGAT BAIK** (Nilai interval 81,26-100).

Khususnya pada unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai IKM tertinggi yaitu 3,955 (tiga koma sembilan satu), sehingga Pengadilan Tinggi Banten harus mampu mempertahankan dan meningkatkan lagi mengenai hal tersebut.

Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Baik.
4. Biaya di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
7. Perilaku Pelaksana Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
8. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.

9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.

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

Merujuk hasil survei triwulan II bulan April - Juni 2023, 3 (tiga) unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah yaitu:

- a. Persyaratan dengan nilai 3,750.
- b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,773.
- c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,773.

B. Rekomendasi

1. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua Hakim, Pegawai dan tenaga honorer Pengadilan Tinggi Banten.
2. Hasil survei dapat digunakan untuk membuat program ataupun kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan masyarakat di Pengadilan Tinggi Banten.
3. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik, yaitu 3 (tiga) bulan sekali, agar dapat mengukur peningkatan kinerja Pengadilan Tinggi Banten.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Periode (1 April-30 Juni) 2023

