



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN TINGGI BANTEN
TRIWULAN IV OKTOBER – DESEMBER
TAHUN 2023**



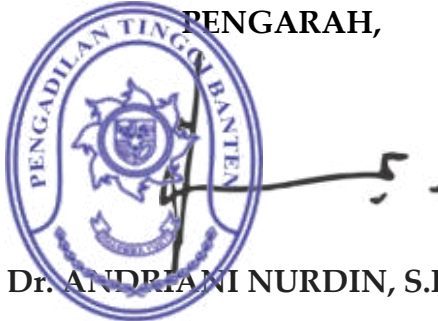
LEMBAR PENGESAHAN

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 Kamis, tanggal 04 Januari 2024

PENGARAH,



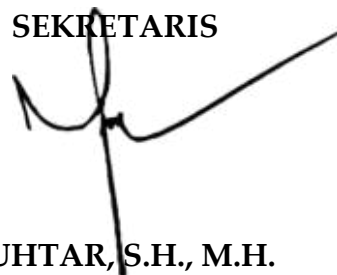
Dr. ANDRIANI NURDIN, S.H., M.H.

KETUA TIM SURVEI



POSMAN BAKARA, SH., M.H.

SEKRETARIS



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 IV bulan Oktober - Desember 2023 ini telah dapat di selesaikan.

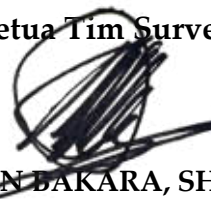
Survei ini di dasarkan pada peraturan Menteri PAN dan RB, Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, dalam rangka melaksanakan instruksi Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 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 Triwulan IV tahun 2023 ini mulai diselenggarakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 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, 04 Januari 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 mengkoding 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. BOBBY ERTANTO, S.H.

3. SITI KHOIRUNNISA, S.H.

4. SUHENDRI

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Jumlah	%
1	18– 28	18	42,86
2	29 – 39	12	28,,57
3	40 – 49	9	21,43
4	50 – 59	3	7,14
5	60 – 69	0	0,00
6	Tidak Mencantumkan Usia	0	0,00
Jumlah		42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada penelitian ini, yaitu sebanyak 18 (delapan belas) orang berumur 18 – 28 tahun dan sebanyak 12 (dua belas) orang berumur 29 – 39, Sebanyak 9 (sembilan) orang berumur 40-49, Sebanyak 3 (tiga) orang berumur 50-59 .

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	34	80,95
2	Perempuan	8	19,05
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0,00
Jumlah		42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 34 (tiga puluh empat) orang (80,95%).

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	0	0,00
5	D 1 – D2 – D 3	0	0,00
6	S 1	35	83,34
7	S 2	6	14,28
8	S 3	1	2,38
Jumlah		42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan Terakhir di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) yaitu sebanyak 35 (tiga puluh lima) orang (83,34%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	0	0,,00
2	Pegawai Swasta	17	40,47
3	Wiraswasta / Usahawan	5	11,93
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
5	Tenaga Kontrak	0	0,00
6	Lainnya	20	47,60
Jumlah		42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai Lainnya yaitu sebanyak 20 (dua puluh) orang (47,60%).

E. Pengguna Layanan

Tabel 6
Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah	%
1	Layanan Pidana	1	2,38
2	Layanan Perdata	1	2,38
3	Layanan Hukum/Informasi	38	90,48
4	Layanan Administrasi Umum	1	2,38
5	Layanan E-Court	1	2,38
Jumlah		42	100

Berdasarkan table responden menurut karakteristik pengguna jasa layanan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini adalah pengguna layanan Hukum Informasi 38 (tiga puluh delapan) orang (90,48%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner telah di isi dengan lengkap melalui aplikasi e-survey oleh 42 (empat puluh dua) 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 **93,92** 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	3,857	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,762	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,738	Sangat Baik
4	Biaya	3,690	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,714	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,690	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,810	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,690	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,857	Sangat Baik

A. Persyaratan

Persyaratan dari hasil analisis data diperoleh rata-rata skor sebesar **3,857** 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	36	85,71
2	Baik	3	6	14,29
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			42	100

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,762** 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	33	78,57
2	Baik	3	8	19,05
3	Kurang Baik	2	1	2,38
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			42	100

C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,738** 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	32	76,19
2	Baik	3	9	21,43
3	Kurang Baik	2	1	2,38
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			42	100

D. Biaya

Kesesuaian Biaya Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,690 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	30	71,42
2	Baik	3	11	26,20
3	Kurang Baik	2	1	2,38
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			42	100

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,714 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	30	71,42
2	Baik	3	12	28,58
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			42	100

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,690** 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	29	69,05
2	Baik	3	13	30,95
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			42	100

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,810** 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	34	80,95
2	Baik	3	8	19,05
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			42	100

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,690 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	29	69,05
2	Baik	3	13	30,95
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			42	100

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,857 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	36	85,71
2	Baik	3	6	14,29
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			42	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.	Sangat Baik
2.	Sudah Baik
4.	Pelayanan Yang Baik Terus Dipertahankan Dan Dapat Ditingkatkan Lagi
5.	Pertahankan dan Tingkatkan Pelayanan yang Sudah Baik ini Terimakasih

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 **93,92** (sembilan puluh tiga koma sembilan puluh dua), hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten dinyatakan **SANGAT BAIK** (Nilai interval 81,26-100).

Khususnya pada unsur Persyaratan dan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai IKM tertinggi yaitu **3,857** (tiga koma delapan ratus lima puluh tujuh), 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 Sangat 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.

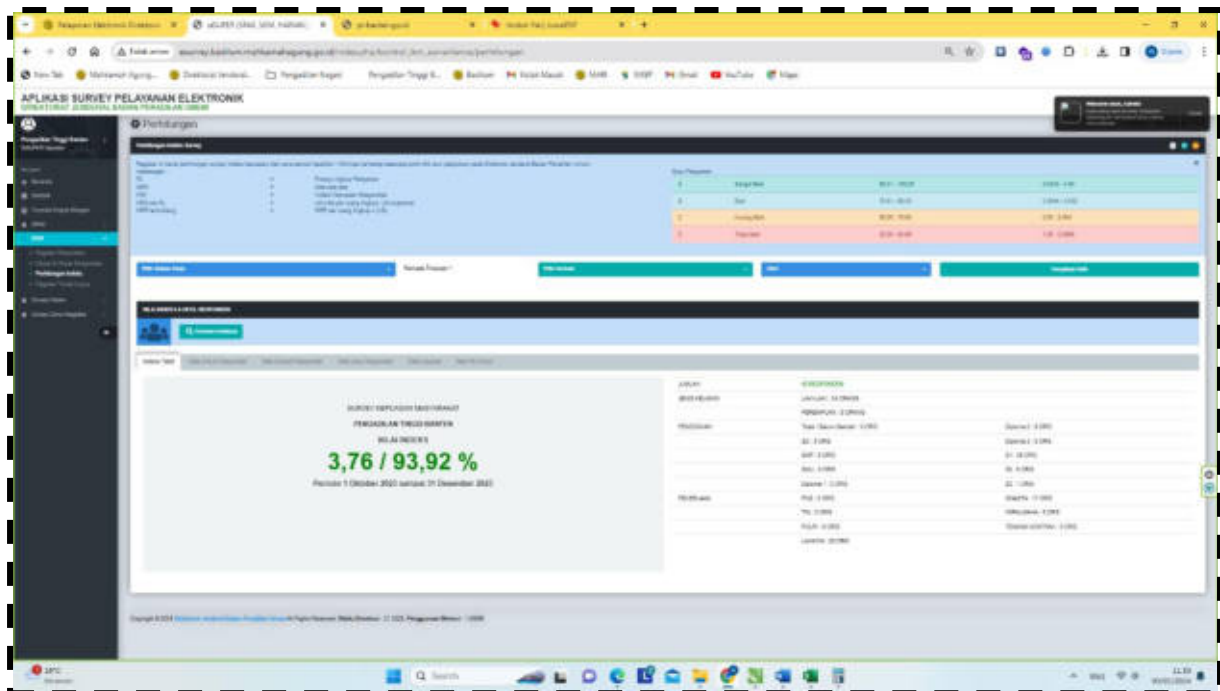
Merujuk hasil survei triwulan IV bulan Oktober-Desember 2023, 3 (tiga) unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah yaitu:

- a. Biaya dengan nilai 3,690.
- b. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,690.
- c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,690.

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



siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	RITNO R-663398-IKM-1DC36588F8 No. HP : 085255333657	DKI JAKARTA	38 Tahun Laki-laki	S1WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
2	Zackyman R-663398-IKM-C034231DE4 No. HP : 85695959335	BANTEN	55 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
3	Eva R R-663398-IKM-23A8C2335D No. HP : 81532087227	JAWA BARAT	45 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
4	Muhamad SUHANDA R-663398-IKM-CE0D6B4BD7 No. HP : 085782405458	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
5	Rizky Taopik Rachman,S.H. R-663398-IKM-D272BD644A No. HP : 81224511143	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	4	19 Desember 2023
6	Agus Candra R-663398-IKM-E34F084BAF No. HP : 81388779866	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S2WIRUSAHA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
7	FADLY PRABHAKTI, S. H. R-663398-IKM-B95C887885 No. HP : 081932333304	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	3	4	4	4	4	3	20 November 2023
8	RICKY DONNY LAMHOT MARPAUNG R-663398-IKM-564EC2C4C6 No. HP : 82190538043	DKI JAKARTA	30 Tahun Laki-laki	S3SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25 Oktober 2023
9	Arjuna Sirair R-663398-IKM-2AC57A5A1D No. HP : 81809989893	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	3	3	3	3	3	4	4	4	25 Oktober 2023
10	Edvan Fariory Taqi R-663398-IKM-FC94EC56D8 No. HP :	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023

PENGADILAN TINGGI BANTEN

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
8815443333													
11 Ika Tri Mustika R-663398-IKM- C9947D815D No. HP : 81298013795	BANTEN	27 Tahun Perempuan	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
12 Farida R-663398-IKM- 4A777AA012 No. HP : 8579272675	BANTEN	28 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	3	4	25 Oktober 2023
13 Denny R-663398-IKM- 9514437888 No. HP : 81510057227	BANTEN	42 Tahun Perempuan	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25 Oktober 2023
14 Ryan R-663398-IKM- CB3248B749 No. HP : 85275298260	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	S1WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
15 Saskia Tuksadiyah R-663398-IKM- 0F5CBE4724 No. HP : 82213011724	BANTEN	25 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
16 Brilly R-663398-IKM- 9F2B69C782 No. HP : 8111686979	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
17 Farhan R-663398-IKM- 6C5EEDF4AA No. HP : 85940877839	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
18 Steven R-663398-IKM- B6C7C6CE9D No. HP : 81239656260	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
19 Caesar R-663398-IKM- 67204B17A9 No. HP : 81285781998	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	2	2	2	3	3	3	3	3	25 Oktober 2023
20 Moidi Pasaribu R-663398-IKM- E13DB137B6 No. HP : 82272773401	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	4	4	4	25 Oktober 2023
21 Liberty R.K R-663398-IKM- 0355414A6A No. HP : 85337710074	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	3	4	4	4	3	4	25 Oktober 2023

PENGADILAN TINGGI BANTEN

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
22 Heri Iskandar R-663398-IKM-62B0A146BC No. HP : 083856637301	BANTEN	44 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
23 Rizal Mutaqin R-663398-IKM-F3FA70688A No. HP : 87820808111	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
24 Anonim R-663398-IKM-5E1704535A No. HP : 85870052734	BANTEN	25 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	3	3	4	3	4	25 Oktober 2023
25 Muhammad Bima Prakasa R-663398-IKM-728B519C27 No. HP : 088808333315	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
26 Miciko Septian Saputra, S.H. R-663398-IKM-2942C9246F No. HP : 81293365740	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	S1WIRUSAHA	3	4	4	3	3	3	3	4	3	25 Oktober 2023
27 DIDIN SAPRUDIN,S.H R-663398-IKM-DF97D9793D No. HP : 81319994831	BANTEN	41 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
28 Bayu Hartanto R-663398-IKM-3EB153F333 No. HP : 82114768980	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
29 Zulpikar R-663398-IKM-6A79D9FCD5 No. HP : 085311181891	BANTEN	49 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
30 Mohamad Nurpuadi SH R-663398-IKM-5896A4CEC5 No. HP : 85717527381	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	25 Oktober 2023
31 Sutikno, S H R-663398-IKM-2F81E12B71 No. HP : 85282148878	BANTEN	49 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
32 Agus Irfandi SH R-663398-IKM-C4912B49B2 No. HP :	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023

PENGADILAN TINGGI BANTEN

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	083815680562													
33	LAPU R-663398-IKM-2E257A3EFE No. HP : 81235443939	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
34	La Sudiman R-663398-IKM-167DB9AA6D No. HP : 081287619466	JAWA TIMUR	48 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	25 Oktober 2023
35	Rudi Hermanto R-663398-IKM-5D549B6EFB No. HP : 85104679309	JAWA TIMUR	55 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
36	Samuel Ngillamaha Ndoda R-663398-IKM-A604D10CAE No. HP : 81807838418	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	25 Oktober 2023
37	Wandik SH R-663398-IKM-29B8EC6E50 No. HP : 81233955911	JAWA TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
38	Venna R-663398-IKM-53523AD219 No. HP : 87708884546	BANTEN	36 Tahun Perempuan	S2WIRAUUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
39	SUJUD PURNOMO,SH R-663398-IKM-DF781DACE6 No. HP : 81280465248	BANTEN	57 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Oktober 2023
40	Thania Rachmanie Imanissa Putri R-663398-IKM-13E014C0C9 No. HP : 81213182670	BANTEN	27 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	25 Oktober 2023
41	Maharesi Trifo Putra R-663398-IKM-348908FE65 No. HP : 81215109921	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	25 Oktober 2023
42	Fadhil Adrian R-663398-IKM-65901EA184 No. HP : 0812973832073	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	3	4	25 Oktober 2023