



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN TINGGI BANTEN**

Indek Kepuasan Masyarakat

Nomor 16 tahun 2014

Serang, Juni 2019

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI BANTEN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Serang,

Pada hari _____, tanggal _____

TOP MANAGEMENT,



Dr. Hj. SRI SUTATIEK, S.H., M.Hum.

KOORDINATOR TIM SURVEI



WILAN WITARSIH, S.Ip., S.H., M.H.

KETUA TIM SURVEI



H. SHARI DJATMIKO, 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 periode Januari-Juni 2019 ini telah terselesaikan.

Dalam rangka melaksanakan instruksi Dirjen Badan Peradilan Umum No. 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 perihal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, Pengadilan Tinggi Banten telah melakukan survey dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Kegiatan survey kepuasan masyarakat di tahun 2019 ini mulai diselenggarakan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2019 sebagai tindak lanjut atas diraihinya 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 kedepan 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 Tinggi Banten dan masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Banten.

Serang, Juni 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A Latar Belakang..... | 1 |
| B Dasar Hukum | 2 |
| C Tujuan, Sasaran dan Target..... | 2 |
| D Tahapan Pelaksanaan | 3 |
| BAB II METODOLOGI PENELITIAN..... | 4 |
| A. Metode Survei | 4 |
| B. Teknik Pengumpulan Data..... | 4 |
| C. Aspek Pengukuran IKM..... | 4 |
| D. Tehnik Analisis data | 7 |
| BAB III PROFIL RESPONDEN..... | 9 |
| A. Umur..... | 9 |
| B. Jenis Kelamin..... | 9 |
| C. Pendidikan Terakhir | 10 |
| D. Pekerjaan Utama | 10 |
| BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT | 11 |
| A. Persyaratan Pelayanan..... | 12 |
| B. Prosedur Pelayanan | 12 |
| C. Waktu Pelayanan | 13 |
| D. Kesesuaian Biaya Pelayanan | 13 |
| E. Kesesuaian Hasil Pelayanan..... | 14 |
| F. Kemampuan Petugas Pelayanan | 14 |
| G. Sikap Petugas Pelayanan..... | 15 |
| H. Kesesuaian Pelayanan..... | 15 |
| I. Penanganan Pengaduan | 16 |
| J. Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan | 16 |

| | |
|--|----|
| K. Kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan | 17 |
| L. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan | 17 |
| M. Keamanan lingkungan tempat pelayanan | 18 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 19 |
| A. Kesimpulan..... | 19 |
| B. Rekomendasi | 21 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Table 1. Kategori Mutu Pelayanan..... | 8 |
| Table 2. Responden Menurut Karakteristik Umur | 9 |
| Table 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin | 9 |
| Table 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir..... | 10 |
| Table 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama..... | 10 |
| Table 6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Banten..... | 11 |
| Table 7. Aspek Persyaratan Pelayanan..... | 12 |
| Table 8. Aspek Prosedur Pelayanan..... | 12 |
| Table 9. Aspek Waktu Pelayanan..... | 13 |
| Table 10. Aspek Kesesuaian Biaya Pelayanan..... | 13 |
| Table 11. Aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan | 14 |
| Table 12. Aspek Kemampuan Petugas Pelayanan..... | 14 |
| Table 13. Aspek Sikap Petugas Pelayanan..... | 15 |
| Table 14. Aspek Kesesuaian Pelayanan | 15 |
| Table 15. Aspek Penanganan Pengaduan..... | 16 |
| Table 16. Aspek Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan..... | 16 |
| Table 17. Aspek Kelengkapan dan kemutakhiran sarana | 17 |
| Table 18. Aspek Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan..... | 17 |
| Table 19. Aspek Keamanan lingkungan tempat pelayanan..... | 18 |
| Table 20. Sasaran, Target dan Pencapaian IKM Pengadilan Tinggi Banten | 20 |

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 Tinggi Banten melakukan survei untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas pelayanan Pengadilan Tinggi Banten. 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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara 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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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.

Ditetapkan target untuk IKM Pengadilan Tinggi Banten dengan kategori BAIK dengan indeks kepuasan 80,00.

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 Tinggi Banten dilaksanakan pada bulan Juli – Desember 2018.

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

1. Tim survei menentukan metode survei yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif.
2. Tim survei membuat kuesioner.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner.
4. Tim survei membagikan lembar kuesioner di lingkungan Pengadilan Tinggi Banten, dalam acara yang melibatkan masyarakat yaitu Penyempahan Advokat dan tamu yang hadir setiap hari di kantor Pengadilan Tinggi Banten.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh Tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei merekap jawaban kuesioner.
8. 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 Tinggi Banten, antara lain : pengacara.

B. Teknik Pengumpulan Data

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

C. Aspek Pengukuran IKM

Survei dan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. Adapun ruang lingkup/aspek yang dijadikan sebagai acuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut.

Namun pada survei ini, Pengadilan Tinggi Banten menggunakan aspek sebagai berikut, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan yaitu lama waktu (jangka waktu) yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan.

4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

Kesesuaian Biaya Pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Kesesuaian Hasil Pelayanan yaitu kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan / permintaan awal pemohon layanan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan Petugas Pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Sikap Petugas Pelayanan

Sikap Petugas Pelayanan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. Kesesuaian Pelayanan

Kesesuaian Pelayanan yaitu kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan maklumat / standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan yaitu proses penanganan pengaduan, saran dan masukan di Pengadilan Tinggi Banten.

10. Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan

Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan yaitu tampilan fisik bangunan gedung Kantor Pengadilan Tinggi Banten.

11. Kelengkapan dan kemitakhiran sarana dan prasarana pelayanan

Kelengkapan dan kemitakhiran sarana dan prasarana pelayanan yaitu kelengkapan dan kecanggihan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten.

12. Ketersediaan fasilitas pendukung layanan

Ketersediaan fasilitas pendukung layanan yaitu tersedianya fasilitas (sarana dan prasarana) yang mendukung pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten.

13. Keamanan lingkungan tempat pelayanan

Keamanan lingkungan tempat pelayanan yaitu adanya rasa aman dan nyaman di lingkungan kantor Pengadilan Tinggi Banten.

D. Tehnik Analisis data

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

Keempat belas aspek tersebut kemudian disusun kedalam kuesioner dengan 13 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 :

$$\begin{array}{rcc} \text{Nilai rata-} & \text{jumlah bobot} & 1 \\ \text{rata} & = \frac{\quad}{\quad} = & \frac{\quad}{\quad} \\ \text{tertimbang} & \text{jumlah item} & 13 \end{array}$$

Nilai Rata-rata Tertimbang sebesar 0,077.

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 :

Table 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 |

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Table 2. Responden Menurut Karakteristik Umur

| No. | Umur | Jumlah | % |
|--------|-------------------------|--------|-------|
| 1 | 17– 30 | 42 | 21% |
| 2 | 31 – 40 | 52 | 26% |
| 3 | 41 – 50 | 55 | 27,5% |
| 4 | 51 – 60 | 42 | 21% |
| 5 | 61 > | 9 | 4,50% |
| 6 | Tidak Mencantumkan Usia | 0 | 0% |
| Jumlah | | 200 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berumur 41 sampai dengan 50 tahun yaitu sebanyak 55 (lima puluh lima) orang (27,5%).

B. Jenis Kelamin

Table 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | % |
|--------|----------------------------------|--------|--------|
| 1 | Laki-laki | 131 | 65,50% |
| 2 | Perempuan | 69 | 34,50% |
| 3 | Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin | 0 | 0% |
| Jumlah | | 200 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 131 (seratus tiga puluh satu) orang (65,50%).

C. Pendidikan Terakhir

Table 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

| No. | Pendidikan Terakhir | Jumlah | % |
|--------|--|--------|-------|
| 1 | SD | 0 | 0% |
| 2 | SLTP | 5 | 2.5% |
| 3 | SLTA | 38 | 19% |
| 4 | D 1 – D3 – D 4 | 10 | 5% |
| 5 | S 1 | 104 | 52% |
| 6 | S 2 – S 3 | 43 | 21,5% |
| 7 | Tidak Mencantumkan Pendidikan Terakhir | 0 | 0% |
| Jumlah | | 200 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan Terakhir di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir strata 1 (S1) yaitu sebanyak 104 (seratu empat) orang (52%).

D. Pekerjaan Utama

Table 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

| No. | Pekerjaan Utama | Jumlah | % |
|--------|------------------------------------|--------|-------|
| 1 | PNS/TNI/POLRI | 13 | 6,50% |
| 2 | Pegawai Swasta | 52 | 26% |
| 3 | Wiraswasta / Usahawan | 30 | 15% |
| 4 | Pelajar/Mahasiswa | 5 | 5% |
| 5 | Lainnya (advokat) | 100 | 50% |
| 6 | Tidak Mencantumkan Pekerjaan Utama | 0 | 0% |
| Jumlah | | 200 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai Lainnya (Advokat, dsb) yaitu sebanyak 100 (seratus) orang (50%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 200 (dua ratus) lembar kuesioner. 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 84.70 berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 81,26 - 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 13 (tiga belas) ruang lingkup, disajikan dalam tabel di bawah ini beserta analisisnya.

Table 6. 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 Pelayanan | 03.46 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 03.30 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu Pelayanan | 03.36 | Sangat Baik |
| 4 | Kesesuaian Biaya Pelayanan | 03.28 | Sangat Baik |
| 5 | Kesesuaian Hasil Pelayanan | 03.41 | Sangat Baik |
| 6 | Kemampuan Petugas Pelayanan | 03.43 | Sangat Baik |
| 7 | Sikap Petugas Pelayanan | 03.37 | Sangat Baik |
| 8 | Kesesuaian Pelayanan | 03.39 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 03.43 | Sangat Baik |
| 10 | Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan | 03.40 | Sangat Baik |
| 11 | Kelengkapan dan kemitakhiran sarana dan prasarana pelayanan | 03.36 | Sangat Baik |
| 12 | Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan | 03.47 | Sangat Baik |
| 13 | Keamanan lingkungan tempat pelayanan | 03.43 | Sangat Baik |

A. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,46** 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.

Table 7. Aspek Persyaratan Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 93 | 46,50% |
| 2 | Baik | 3 | 104 | 52,00% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 3 | 1,50% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

B. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,30** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Table 8. Aspek Prosedur Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 61 | 30,50% |
| 2 | Baik | 3 | 135 | 67,50% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 4 | 2,00% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,36** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Table 9. Aspek Waktu Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 78 | 39,00% |
| 2 | Baik | 3 | 113 | 56,50% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 9 | 4,50% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

D. Kesesuaian Biaya Pelayanan

Kesesuaian Biaya Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,28** 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.

Table 10. Aspek Kesesuaian Biaya Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 59 | 29,50% |
| 2 | Baik | 3 | 133 | 66,50% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 8 | 4,00% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

E. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Kesesuaian Hasil Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,41** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kesesuaian hasil pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Table 11. Aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 79 | 39,50% |
| 2 | Baik | 3 | 118 | 59,00% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 3 | 1,50% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

F. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan Petugas Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,43** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kemampuan petugas pelayanan berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Kemampuan Petugas Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Table 12. Aspek Kemampuan Petugas Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 79 | 39,50% |
| 2 | Baik | 3 | 118 | 59,00% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 3 | 1,50% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

G. Sikap Petugas Pelayanan

Sikap Petugas Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,37 berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Sikap Petugas Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Sikap Petugas Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Table 13. Aspek Sikap Petugas Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 70 | 35,00% |
| 2 | Baik | 3 | 127 | 63,50% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 3 | 1,50% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

H. Kesesuaian Pelayanan

Kesesuaian pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,39 berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Kesesuaian Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Table 14. Aspek Kesesuaian Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 75 | 37,50% |
| 2 | Baik | 3 | 119 | 59,50% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 6 | 3,00% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

I. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,43** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Penanganan Pengaduan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Table 15. Aspek Penanganan Pengaduan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 80 | 40,00% |
| 2 | Baik | 3 | 116 | 58,00% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 4 | 2,00% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

J. Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan

Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,40** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Table 16. Aspek Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 70 | 35,00% |
| 2 | Baik | 3 | 130 | 65,00% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 0 | 0,00% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

K. Kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan

Kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,36** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Table 17. Aspek Kelengkapan dan kemutakhiran sarana

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 67 | 33,50% |
| 2 | Baik | 3 | 127 | 63,50% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 6 | 3,00% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

L. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan

Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,47** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Table 18. Aspek Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 82 | 41,00% |
| 2 | Baik | 3 | 117 | 58,50% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 1 | 0,50% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

M. Keamanan lingkungan tempat pelayanan

Keamanan lingkungan tempat pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,43 berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Keamanan lingkungan tempat pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Table 19. Aspek Keamanan lingkungan tempat pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|--------|
| | | | f | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 74 | 37,00% |
| 2 | Baik | 3 | 124 | 62,00% |
| 3 | Kurang Baik | 2 | 2 | 1,00% |
| 4 | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 200 | 100% |

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 **84,70** (Delapan puluh empat koma tujuh puluh), hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten dinyatakan **SANGAT BAIK** (Nilai interval 81,26-100). Nilai IKM ini meningkat dari Nilai IKM periode Desember 2018 yaitu **83,49** (Delapan puluh tiga koma empat puluh sembilan).

Khususnya pada aspek Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan dengan nilai IKM tertinggi yaitu **3,47** (tiga koma empat puluh tujuh), sehingga pengadilan Tinggi Banten harus mampu mempertahankan dan meningkatkan lagi mengenai hal tersebut. Adapun kesimpulan pada masing-masing aspek adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Baik.
7. Sikap Petugas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
8. Kesesuaian Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.
9. Penanganan Pengaduan di Pengadilan Tinggi Banten berada pada kategori Sangat Baik.

10. Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.
11. Kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.
12. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.
13. Keamanan lingkungan tempat pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Meskipun secara umum hasil survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Tinggi Banten masuk dalam kategori 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.

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 13 (tiga belas) aspek pelayanan, 3 (tiga) aspek diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah sehingga perlu mendapatkan perbaikan dan peningkatan, yaitu :

- a. Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan nilai **3,28**.
- b. Prosedur Pelayanan dengan nilai **3,30**.
- c. Waktu Pelayanan dengan nilai **3,36**.

Merujuk hasil survei periode Juli 2018, nilai yang rendah yaitu pada aspek Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan dengan nilai **3,17** dan Kemampuan Petugas Pelayanan dengan nilai **3,20**.

Bahwa berdasarkan hasil survei Indeks kepuasan masyarakat tersebut, sasaran, tujuan dan target IKM Pengadilan Tinggi Banten telah tercapai, oleh karena target IKM pada Pengadilan Tinggi Banten dengan nilai 84,70 telah melebihi target yang ditetapkan yaitu 80,00 dengan kategori Baik.

Table 20. Sasaran, Target dan Pencapaian IKM Pengadilan Tinggi Banten

| NO. | SASARAN | INDIKATOR KINERJA | KINERJA | |
|-----|--------------------------------|--|---------|------------|
| | | | TARGET | PENCAPAIAN |
| 1. | Peningkatan Kualitas Pelayanan | Masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tingkat Banding mengatakan kepuasan | 80,00 % | 84,70 % |

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 enam bulan sekali, agar dapat mengukur peningkatan kinerja Pengadilan Tinggi Banten.

LAMPIRAN - LAMPIRAN