



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PADA PENGADILAN TINGGI BANTEN  
TRIWULAN I JANUARI – MARET  
TAHUN 2023**





**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**PENGADILAN TINGGI BANTEN**  
 Jl. Raya Pandeglang Km. 6,6 Serang  
 Banten  
<http://pt-banten.go.id/>



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
 Periode 1 Januari 2023 sampai 31 Maret 2023

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**NILAI INDEKS**

**3,80 / 94,98%**

Jumlah	83 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 45 PEREMPUAN : 38	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 5 SMP : 1 S1 : 55 SMU : 8 S2 : 13 Diploma 1 : 1 S3 : 0	
Pekerjaan	PNS : 27 TNI : 0 POLRI : 1 LAINNYA : 19 SWASTA : 24 WIRUSAHA : 7 TENAGA KONTRAK : 5	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	3,723
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,735
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,759

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

**DATA REGISTER TINDAK LANJUT BELUM DIISI**

**Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.**

4 April 2023  
 Ketua Pengadilan Tinggi

**LEMBAR PENGESAHAN**

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

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**

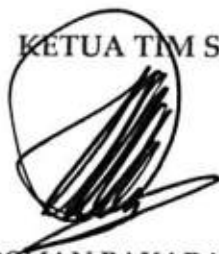
Disahkan di Serang ,  
Pada hari Senin, tanggal 3 April 2023

**PENGARAH,**



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

**KETUA TIM SURVEI**



**POSMAN BAKARA, SH., M.H.**

**SEKRETARIS**



**NURHAYANI, 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 I bulan Januari - Maret 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 I tahun 2023 ini mulai diselenggarakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 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, 3 April 2023

Ketua Tim Survei

  
POSMAN BAKARA, SH., M.H.

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Tujuan, Sasaran dan Target.....	3
D. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
E. Tahapan Pelaksanaan .....	3
BAB II : METODOLOGI PENELITIAN.....	5
A. Metode Survei .....	5
B. Teknik Survei.....	5
C. Aspek Pengukuran IKM.....	5
D. Teknik Analisis data .....	7
E. TIM SURVEY.....	9
BAB III : PROFIL RESPONDEN .....	10
A. Umur .....	10
B. Jenis Kelamin.....	10
C. Pendidikan Terakhir .....	11
D. Pekerjaan Utama .....	11
E. Pengguna Layanan.....	12
BAB IV : HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	13
A. Persyaratan .....	13
B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	14
C. Waktu Penyelesaian.....	15
D. Biaya.....	15

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	16
F. Kompetensi Pelaksana.....	17
G. Perilaku Pelaksana.....	17
H. Sarana dan Prasarana .....	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	19
J. Hasil Survey Kualitatif .....	19
BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	22
A. Kesimpulan.....	22
B. Rekomendasi .....	23

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.....	8
Tabel 2.....	10
Tabel 3.....	10
Tabel 4.....	11
Tabel 5.....	11
Tabel 6.....	12
Tabel 7.....	13
Tabel 8.....	14
Tabel 9.....	14
Tabel 10.....	15
Tabel 11.....	16
Tabel 12.....	16
Tabel 13.....	17
Tabel 14.....	18
Tabel 15.....	18
Tabel 16.....	19
Tabel 17.....	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 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 2023.

### **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	=	jumlah bobot	=	1
		jumlah item		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** : NURHAYANI, S.H., M.H.

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

2. SHAFIRA IHZAA FARDHANI, S.H.

3. TUTI ALAWIYAH, S.E.

4. SUHENDRI



**BAB III**  
**PROFIL RESPONDEN**

**A. Umur**

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Jumlah	%
1	18– 28	21	25,30
2	29 – 39	21	25,30
3	40 – 49	24	29
4	50 – 59	13	15,60
5	60 – 69	4	4,80
6	Tidak Mencantumkan Usia	0	0,00
Jumlah		83	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada penelitian ini, yaitu sebanyak 11 (sebelas) orang berumur 18 – 28 tahun dan sebanyak 11 (sebelas) orang berumur 29 – 39 .

**B. Jenis Kelamin**

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	45	54,22
2	Perempuan	38	45,78
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0,00
Jumlah		83	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 45 (empat puluh lima) orang (54,22%).

**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	1	1,20
4	SMU	8	9,64
5	D 1 – D2 – D 3	6	7,24
6	S 1	55	66,26
7	S 2	13	15,66
8	S 3	0	0
Jumlah		83	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan Terakhir di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) yaitu sebanyak 55 (lima puluh lima) orang (66,26%).

**D. Pekerjaan Utama**

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	28	33,73
2	Pegawai Swasta	24	28,91
3	Wiraswasta / Usahawan	7	8,45
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
5	Tenaga Kontrak	5	6,02
6	Lainnya	19	22,89
Jumlah		83	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai Pegawai Negeri Sipil yaitu sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang (33,73%).

**E. Pengguna Layanan**

Tabel 6  
Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	Layanan Pidana	8	9,64
2	Layanan Perdata	8	9,64
3	Layanan Hukum/Informasi	33	39,75
4	Layanan Administrasi Umum	26	31,33
5	Layanan Tipikor	4	4,82
6	Layanan E-Court	4	4,82
Jumlah		83	100

Berdasarkan table responden menurut karakteristik pengguna jasa layanan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini adalah pengguna layanan hukum/informasi sebanyak 33 (tiga puluh tiga) orang (39,75%).

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Kuesioner telah di isi dengan lengkap melalui aplikasi e-survey oleh 83 (delapan puluh tiga) 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 **94,98** 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	3,76	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,76	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,73	Sangat Baik
4	Biaya	3,78	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,72	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,78	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,88	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,81	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,96	Sangat Baik

**A. Persyaratan**

Persyaratan dari hasil analisis data diperoleh rata-rata skor sebesar **3,76** 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	63	75,90
2	Baik	3	20	24,10
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			83	100

**B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,76 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	63	75,90
2	Baik	3	20	24,10
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			83	100

### C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,73** 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	76	91,56
2	Baik	3	7	8,44
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			83	100

### D. Biaya

Kesesuaian Biaya Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,78** 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	76	91,56
2	Baik	3	7	8,44
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			83	100

#### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,72 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	60	72,29
2	Baik	3	23	27,71
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			83	100

**F. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,78** 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	65	78,31
2	Baik	3	18	21,69
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			83	100

**G. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,88** 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	73	87,95
2	Baik	3	10	12,05
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			83	100

#### H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,81** 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	67	80,72
2	Baik	3	16	19,28
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			83	100

**I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,96** 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	81	97,59
2	Baik	3	2	2,41
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			83	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.	Selalu tingkatkan;
2.	Ditingkatkan lagi;
3.	Dimohon untuk selalu memberikan yang terbaik;
4.	Terimakasih atas pelayanan yang telah diberikan dengan prima;
5.	Tetap pertahankan kualitas pelayanan publik;
6.	Cukup baik;
7.	Sudah cukup baik;
8.	Sangat baik;
9.	Tetap jaga marwah kejujuran dan keadilan;
10.	Agar lebih ditingkatkan pelayanan kepada masyarakat;
11.	Semoga lebih baik lagi;
12.	Semakin ramah memberikan pelayanan;
13.	Pertahankan pelayanan terbaik;
14.	Semoga bisa dijaga terus kualitas pelayanan yang ada dan terus bisa mengikuti perkembangan jaman;
15.	Terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan;
16.	Menjaga kualitas dan profesionalitas yang baik.
17.	- Sangat memuaskan; - Pertahankan dan tingkatkan kualitas dan integritas;
18.	Selalu aktif dalam pelayanan (Semangat -Jujur - Adil - Makmur);
19.	Tingkatkan dan pertahankan integritas!

20.	Tingkatkan lagi sistem pelayanan yang sudah baik;
21.	Tidak ada;
22.	Agar setiap putusan banding distribusi ke PN lebih intens;
23.	- Pelayanan lebih ditingkatkan baik dengan lebih tepat waktu; - Melayani dengan penuh perhatian baik;
24.	HARUS LEBIH SEMANGAT LAGI DALAM MELAYANI;
25.	sudah sangat baik :)
26.	Pertahankan yang baik;
27.	Pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik dan memuaskan. Perlu ditingkatkan yang sudah berjalan minimal/setidak-tidaknya "dipertahankan";
28.	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan yang lebih baik lagi;
29.	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar lebih baik lagi;
30.	Sudah baik;
31.	Sudah baik;
32.	Lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan;
33.	Lebih ditingkatkan kualitas pelayanan;
34.	Agar mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada;
35.	Lebih meningkatkan pelayanan untuk lebih baik lagi;
36.	Kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi;
37.	Pertahankan kinerja yang sudah bagus;
38.	Agar petugas pelayanan stand by sesuai dengan jam pelayanan dipertahankan;
39.	Sudah sangat bagus dan semoga bisa dipertahankan dengan baik;

**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 **94,98%** (sembilan puluh empat koma sembilan puluh delapan persen) **atau 3,80** (tiga koma delapan puluh). 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 **3,96** (tiga koma sembilan puluh enam), 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 I bulan Januari-Maret 2023, terdapat 3 (tiga) unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah yaitu:

- a. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,72;
- b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,73;
- c. Persyaratan dengan nilai 3,76.

## **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.