



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA PENGADILAN TINGGI BANTEN  
TRIWULAN I JANUARI – MARET  
TAHUN 2024**



**SURVEY  
KEPUASAN  
MASYARAKAT**

# 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 Selasa, tanggal 02 April 2024



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

KETUA TIM SURVEI

A black ink signature of Efendi Pasaribu, SH., M.H., written in a cursive style.

9 EFENDI PASARIBU, SH., M.H.

SEKRETARIS

Plt. PANITERA

A black ink signature of Tri Widodo, S.H., M.H., written in a cursive style.

TRI WIDODO, 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 2024 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 2024 ini mulai diselenggarakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2024 sebagai tindak lanjut atas diraihnya predikat Pengadilan yang Excelent sesuai standar ISO 9001: 2015. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survey kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Pengadilan 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, 02 April 2023

Ketua Tim Survei



EFENDI PASARIBU, 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** : EFENDI PASARIBU, S.H., M..H.

**SEKRETARIS** : TRI WIDODO, S.H., M.H.(Plt. PANITERA)

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

3. HENDARYANI, S.M.

4. SUHENDRI



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

**A. Umur**

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Jumlah	%
1	18- 28	6	16,67
2	29 - 39	14	38,,89
3	40 - 49	11	30,56
4	50 - 59	3	8,33
5	60 - 69	2	5,56
6	Tidak Mencantumkan Usia	0	0,00
Jumlah		36	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada penelitian ini, yaitu sebanyak 14 (empat belas) orang berumur 29 – 39 tahun dan sebanyak 11 (sebelas) orang berumur 40 – 49, Sebanyak 6 (enam) orang berumur 18 - 28, Sebanyak 3 ( tiga ) orang berumur 50-59, dan 2 (dua) orang berumur 60 - 69.

**B. Jenis Kelamin**

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	27	75,00
2	Perempuan	9	25,00
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0,00
Jumlah		36	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 27 (dua puluh tujuh) orang (75,00%).

### 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	1	2,80
5	D 1 – D2 – D 3	0	0,00
6	S 1	35	97,20
7	S 2	0	0,00
8	S 3	0	0,00
Jumlah		36	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 (97,20%).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	1	2,80
2	Pegawai Swasta	16	44,43
3	Wiraswasta / Usahawan	2	5,55
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
5	Tenaga Kontrak	0	0,00
6	Lainnya	17	47,22
Jumlah		36	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai Lainnya yaitu sebanyak 17 (tujuh belas) orang (47,22%).

**E. Pengguna Layanan**

Tabel 6  
Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah	%
1	Layanan Pidana	1	2,80
2	Layanan Perdata	0	0,00
3	Layanan Hukum/Informasi	30	83,30
4	Layanan Administrasi Umum	4	11,10
5	Layanan E-Court	1	2,80
Jumlah		36	100

Berdasarkan table responden menurut karakteristik pengguna jasa layanan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini adalah pengguna layanan Hukum Informasi 30 (tiga puluh ) orang (83,30%).



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

Kuesioner telah di isi dengan lengkap melalui aplikasi e-survey oleh 36 (tiga puluh enam) 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 97,15 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	3,972	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,000	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,861	Sangat Baik
4	Biaya	3,583	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,889	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,889	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,917	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,861	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	4,000	Sangat Baik

**A. Persyaratan**

Persyaratan dari hasil analisis data diperoleh rata-rata skor sebesar 3,972 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	35	97,22
2	Baik	3	1	2,78
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			36	100

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

Prosedur Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 4,000 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	36	100
2	Baik	3	0	0,00
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			36	100

### C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,861 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	31	86,12
2	Baik	3	5	13,88
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			36	100

**D. Biaya**

Kesesuaian Biaya Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,583 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	21	58,33
2	Baik	3	15	41,67
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			36	100

**E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,889 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	32	88,88
2	Baik	3	4	11,12
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			36	100

#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,889 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	32	88,88
2	Baik	3	4	11,12
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			36	100

#### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,917 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	33	91,66
2	Baik	3	3	8,34
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			36	100

#### H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,861 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	31	86,11
2	Baik	3	5	13,89
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			36	100

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

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26-4,00 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	100
2	Baik	3	0	0,00
3	Kurang Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			36	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
3.	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 97,15 (sembilan puluh tujuh koma lima belas), hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten dinyatakan **SANGAT BAIK** (Nilai interval 81,26-100).

Khususnya pada unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur dan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai IKM tertinggi yaitu 4,000 (empat koma nol nol nol), 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 I bulan Januari-Maret 2024, 3 (tiga) unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah yaitu:

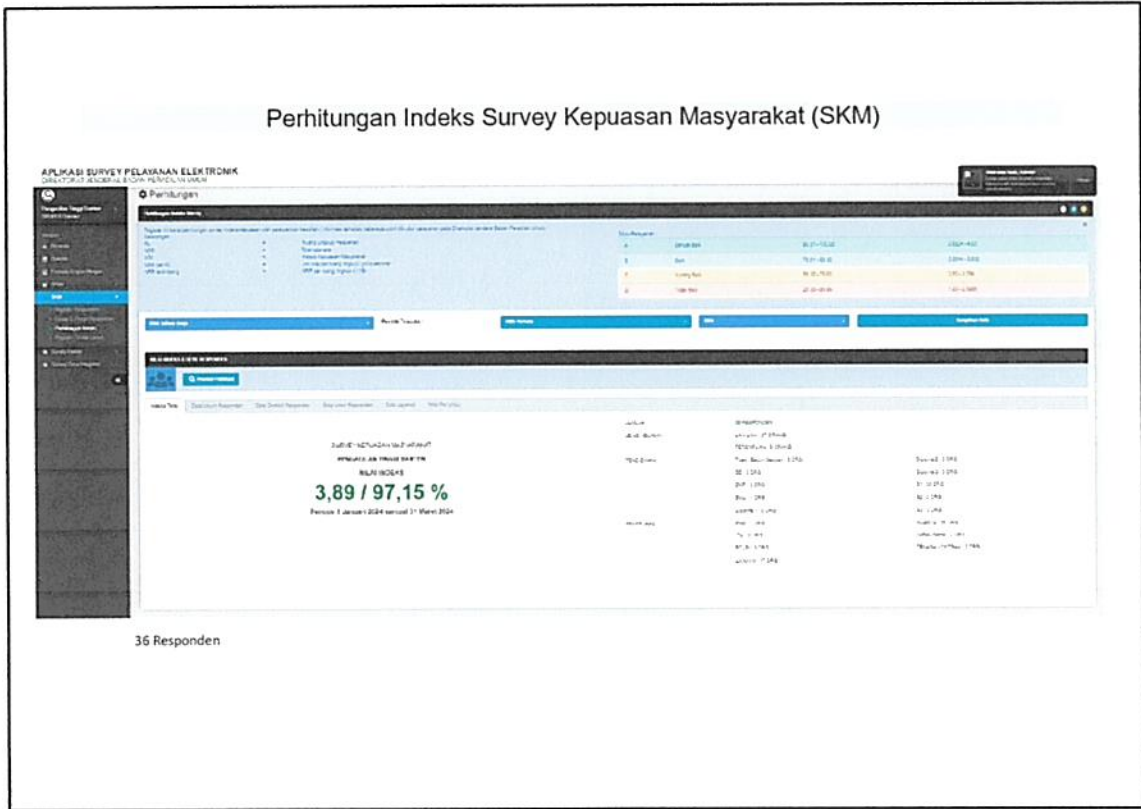
- a. Biaya dengan nilai 3,583.
- b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,861.
- c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,861.

## **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	FERRY ANGGRIAWAN R-663398-IKM-E943513383 No. HP : 85255286495	SULAWESI SELATAN	32 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Januari 2024
2	Roy Berto Pangihutan R-663398-IKM-143FACA89A No. HP : 0811135055	DKI JAKARTA	47 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Januari 2024
3	Hengki Ari Wibowo R-663398-IKM-EC495ADF72 No. HP : 08114329901	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	SIPNS	4	4	4	4	3	3	3	4	4	29 Januari 2024
4	NINIK ANGGRAIN, S. H. R-663398-IKM-CDCC878341 No. HP : 085939900918	BANTEN	55 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	25 Januari 2024
5	ARISTYO, S.E. R-663398-IKM-5212B93153 No. HP : 087772201106	BANTEN	43 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	24 Januari 2024
6	KHAERANI AMELIA R-663398-IKM-7AE96A4EE1 No. HP : 082210665939	BANTEN	23 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	18 Januari 2024
7	Ridwan Septi Archi R-663398-IKM-003A196C43 No. HP : 08128896630	BANTEN	43 Tahun Laki-laki	S1WIRUSAHA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	18 Januari 2024
8	Rusman Nuryadin R-663398-IKM-05BDE26CD1 No. HP : 081294199096	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	18 Januari 2024
9	I WAYAN AGUS PRIYANTO R-663398-IKM-E7EC64E330 No. HP : 081290340873	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	11 Januari 2024
10	Novianti Dasma Putri, S.H., M.H.	BANTEN	27 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari

PENGADILAN TINGGI BANTEN

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	R-663398-IKM-75A9C13F4C No. HP : 085211788435													2024
11	Dwi Nur Hartatik R-663398-IKM-00F52BEFF3 No. HP : 085693087025	BANTEN	31 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari 2024
12	Marga Janto Santosa R-663398-IKM-A85837B21C No. HP : +622145854475	BANTEN	63 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari 2024
13	Alana Christy Putriquena SH R-663398-IKM-A8A38C7BAA No. HP : 081310538030	BANTEN	37 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari 2024
14	ANDRI PRIANTO R-663398-IKM-2F384C388D No. HP : 082184102131	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari 2024
15	MARYOTO, S.H, M.H R-663398-IKM-696B451175 No. HP : 0816777775	BANTEN	67 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari 2024
16	Sri Rahayu R-663398-IKM-5B0EFC8BB1 No. HP : 085693538610	BANTEN	29 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari 2024
17	NURADIM, S.H R-663398-IKM-D2CDFA6746 No. HP : 082298662255	BANTEN	44 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari 2024
18	LA ODE MUHAMMAD ALI HAMDANI, S.H R-663398-IKM-A882449F03 No. HP : 082384638459	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari 2024
19	HERY GUNAWAN,S.H R-663398-IKM-C0DB8D48D4 No. HP : 089611111158	BANTEN	43 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari 2024

PENGADILAN TINGGI BANTEN

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
20	Yusuf Widjaja, S.H. R-663398-IKM-0A1A658B37 No. HP : 082125860752	BANTEN	43 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari 2024
21	SURAHMAN SYAHRAIN,SE, SH R-663398-IKM-722F447D14 No. HP : 081356119974	BANTEN	42 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 Januari 2024
22	SRI YUNARTI R-663398-IKM-2574F9D94D No. HP : 082110104848	BANTEN	49 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	8 Januari 2024
23	ADV.Reza Ali Perkasa SH R-663398-IKM-973C48D1C9 No. HP : 085810053461	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	8 Januari 2024
24	ANDI R-663398-IKM-B9452F666A No. HP : 0895331305404	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	8 Januari 2024
25	Hari Jayadi R-663398-IKM-DD3CC7F41D No. HP : 081382248026	BANTEN	39 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2024
26	Andu Sutan Abdillah Harahap SH R-663398-IKM-49221F1BD0 No. HP : 082282550216	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	8 Januari 2024
27	Ir. Bachtiar Effendi Sitinjak, S.H., M.M. R-663398-IKM-A5FFC70E73 No. HP : 081398787844	BANTEN	53 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	8 Januari 2024
28	Mochammad Amin R-663398-IKM-D5A28C4B99 No. HP : 0821233836543	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	8 Januari 2024
29	Rico Pandu Jhohanes, S.H., M.H. R-663398-IKM-81B8F82FFB	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2024

PENGADILAN TINGGI BANTEN

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
No. HP : 085363577272													
30 Siti Susanti, S. Pd., S.H R-663398-IKM-BBF1ED938D No. HP : 085212144563	BANTEN	35 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2024
31 Tania Vokalita R-663398-IKM-6DA878C074 No. HP : 02153161352	BANTEN	27 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	8 Januari 2024
32 Zainal Prawiranegara, SH. MH. R-663398-IKM-07992E4B46 No. HP : 081311077699	BANTEN	58 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2024
33 Jonathan S. Meliala, S.H., M. H R-663398-IKM-6946BBAB09 No. HP : 081316805715	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	8 Januari 2024
34 IRSHADI FAHMI, S.H. R-663398-IKM-3C5E4A0DED No. HP : 02178342875	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	8 Januari 2024
35 HERY GUNAWAN, S.H R-663398-IKM-668244380B No. HP : 089611111158	BANTEN	43 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2024
36 RUSDI NOPIYANTO S. H. R-663398-IKM-7AD521DCC8 No. HP : 081219737442	BANTEN	39 Tahun Laki-laki	SIWIRUSAHA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	8 Januari 2024