



PENGADILAN TINGGI BANDUNG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I 2023

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi**

Nomor 14 Tahun 2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG TRIWULAN I 2023

Berdasarkan Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Tentang

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan
Publik

Disahkan di Bandung

Pada Hari Selasa, 4 April 2023



Ketua Pengadilan Tinggi Bandung,

Dr. H. HERRI SWANTORO, SH., MH.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Bandung yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan pembangunan Zona Integritas sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pada Pengadilan Tinggi Bandung kepada masyarakat pengguna pengadilan. Survei ini berisikan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung, yang dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner pada setiap pengguna pengadilan.

Pelaksanaan survei ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Survei dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 melalui aplikasi survei **siSuper** Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja pelayanan dan mengetahui kekurangan-kekurangan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pengguna pengadilan.

Laporan ini masih memerlukan perbaikan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggara negara, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap kritik, saran dan masukan. Semoga laporan ini dapat berguna bagi segenap warga pengadilan serta dalam penyempurnaan pelayanan pengguna pengadilan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, 4 April 2023

Tim Survei Pengadilan Tinggi Bandung,

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Bab I. KUISIONER SURVEI	1
Bab II. METODOLOGI SURVEI	
A. Kriteria Responden	4
B. Metode Pencacahan	4
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	4
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei	7
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	11
BAB IV. DATA SURVEI	
A. Data Responden	13
B. Data Dukung Lainnya	17
RUJUKAN	26

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	5
2.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Item/Indikator Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Bandung	7
3.	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Pelayanan: Persyaratan	8
4.	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Prosedur	8
5.	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Waktu Penyelesaian	9
6.	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Tarif/biaya	9
7.	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan	10
8.	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Kompetensi Pelaksana	10
9.	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Perilaku Pelaksana	10
10.	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	11
11.	Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Sarana dan prasarana	11
12.	Monitoring dan Tindak Lanjut	12
13.	Responden Menurut Karakteristik Umur	13
14.	Responden Menurut Domisili	14
15.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	14
16.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan	15
17.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	16
18.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Layanan	17

BAB I

KUISIONER SURVEI

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan publik secara nyata dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas, Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya terus berupaya melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan bagi pencari keadilan, hal ini bertujuan guna mewujudkan visi Mahkamah Agung yakni Mewujudkan Badan Peradilan Indonesia yang Agung. Dalam tataran praktis tidak jarang dijumpai keluhan dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial.

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bersih dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi yang Bersih dan Melayanai (WBBM), maka perlu dilakukan survei Survei Kepuasan Masyarakat. Disamping untuk menghindari stigma buruk dan ketidakpercayaan para pencari keadilan terhadap hukum di Indonesia, survei yang dilakukan atas tindak lanjut harapan masyarakat tersebut juga dijadikan bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, maka survei diselenggarakan berpedoman kepada surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor : 608/DJU/PS02/5/2016 tertanggal 4 Mei 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap jenis-jenis layanan yang ada pada Pengadilan Tinggi Bandung, maka survei dilaksanakan kepada penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari Pengadilan Tinggi Bandung.

Pertanyaan survei mencakup persepsi kualitas pelayanan yang meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

2. Prosedur/alur proses pelayanan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Waktu penyelesaian

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Biaya/ Tarif

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apakah biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

9. Sarana/prasarana pendukung pelayanan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Bandung adalah penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung berupa layanan kepaniteraan dan kesekretariatan yang meliputi perdata, pidana, tipikor, hukum dan administrasi umum.

Responden ditetapkan sebagai penerima layanan yang menyampaikan pendapatnya melalui survei siSuper Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum link <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/097500> mulai tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023.

B. Metode Pencacahan

Data survei ini diambil menggunakan alat pengumpul data yaitu instrumen sekunder. Instrumen sekunder berupa kuesioner/angket dengan jawaban tertutup. Sampel yang di ambil pada penelitian ini diambil menggunakan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana).

Sebagai populasi pada penelitian ini berjumlah total keseluruhan sebanyak orang responden, yang terdiri dari masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Bandung antara lain :

1. Advokat;
2. Aparatur Pengadilan, Kejaksaan dan Kepolisian; dan
3. Masyarakat yang datang ke Pengadilan Tinggi Bandung dengan berbagai profesi dan jenis kelamin sebagaimana hasil penelitian data yang termuat dalam data kuesioner.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu mengelola data yang hanya dapat di peroleh dari sumber asli atau pertama. Data primer harus secara langsung di ambil dari narasumber yang tepat dan yang di jadikan responden dalam suatu penelitian. Data hasil penelitian diperoleh melalui aplikasi SiSuper Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum .

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan

Pelayanan Publik yang diperbaharui dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum 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 di Bawahnya yang terdiri dari 9 unsur/indikator antara lain:

- 1. Persyaratan
- 2. Prosedur
- 3. Waktu penyelesaian
- 4. Biaya/ Tarif
- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6. Kompetensi Pelaksana
- 7. Perilaku Pelaksana
- 8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- 9. Sarana dan prasarana

Data yang diperoleh dari kuesioner / angket diolah dan dianalisa dengan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan unsur tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item/indikator, dengan empat option jawaban. Adapun skor/penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Katagori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Mutu Pelayanan (Kinerja Unit Pelayanan)	Nilai		
		Interval Konversi	Interval	Persepsi
1.	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00	4
2.	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532	3
3.	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,00	2,60 - 3,064	2
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996	1

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **94,81 %** yang berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 - 100,00) dengan Indek Kepuasan Masyarakat **3,79**.

Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Tinggi Bandung yang telah ditetapkan berdasarkan formulir program Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Bandung untuk tahun 2023 adalah sebesar 93 %. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut telah melebihi target capaian yang telah ditentukan. Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing unsur pelayanan yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.

Rata-rata skor dan peringkat pada setiap item/indikator pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan Pengadilan Tinggi Bandung

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,312	Sangat Baik	9
2	Prosedur	3,859	Sangat Baik	6
3	Waktu penyelesaian	3,438	Sangat Baik	8
4	Biaya/ Tarif	3,859	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,880	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,917	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,906	Sangat Baik	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,960	Sangat Baik	2
9	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	1

IKM UNIT PELAYANAN :		94,81 % atau 3,79	
Kategori :		“ SANGAT BAIK ”	
1.	A (Sangat Baik)	88,31- 100,00	3,5324- 4,00
2.	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644- 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,00	2,60- 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00- 2,5996

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diatas, terdiri dari akumulasi penilaian pada 9 (sembilan) unsur/indikator, selanjutnya pada bagian ini disajikan analisis terhadap masing-masing ke sembilan unsur/indikator yakni sebagai berikut :

1. Persyaratan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,312 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “B”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Baik” pada unsur Persyaratan.

Adapun hasil jawaban kuesioner pada unsur Persyaratan secara ringkas disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 3.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak sesuai	1	0	0,00
2.	Kurang sesuai	2	0	0,00
3.	Sesuai	3	190	68,84
4.	Sangat sesuai	4	86	31,16
	Jumlah		276	100

2. Prosedur

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,859 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “A”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Baik” pada unsur Prosedur.

Adapun hasil jawaban pada unsur Prosedur secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat mudah dimengerti	4	237	85,87
2.	Mudah dimengerti	3	39	14,13
3.	Kurang mudah dimengerti	2	0	0,00
4.	Tidak mudah dimengerti	1	0	0,00
	Jumlah		276	100

3. Waktu Penyelesaian

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,438 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “B”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Baik” pada unsur Waktu Penyelesaian.

Adapun hasil analisis pada unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan : Waktu Penyelesaian Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat cepat	4	121	43,84
2.	Cepat	3	155	56,16
3.	Kurang cepat	2	0	0,00
4.	Tidak cepat	1	0	0,00
	Jumlah		276	100

4. Biaya / Tarif

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,859 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “A”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Baik” pada unsur Biaya / Tarif.

Adapun hasil analisis pada unsur Biaya / Tarif secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 6.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan: Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat sesuai	4	237	85,87
2.	Sesuai	3	39	14,13
3.	Kurang sesuai	2	0	0,00
4.	Tidak sesuai	1	0	0,00
	Jumlah		276	100

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,880 berada pada interval skor kategori 3,5324 – 4,00 “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Adapun hasil analisis pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 7.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat sesuai	4	243	88,04
2.	Sesuai	3	33	11,96
3.	Kurang sesuai	2	0	0,00
4.	Tidak sesuai	1	0	0,00
	Jumlah		276	100

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,917 berada pada interval skor kategori 3,5324 – 4,00 “Sangat Baik“. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada unsur kompetensi pelaksana.

Adapun hasil analisis pada unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 8.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan : Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	0	Persentase
1.	Tidak kompeten	1	0	0,00
2.	Kurang kompeten	2	0	0,00
3.	Kompeten	3	23	8,33
4.	Sangat kompeten	4	253	91,67
	Jumlah		276	100

7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata- rata skor sebesar 3,906 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik“. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik pada item atau indikator perilaku pelaksana.

Adapun hasil analisis pada unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan : Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak sopan dan ramah	1	0	0,00
2.	Kurang sopan dan ramah	2	0	0,00
3.	Sopan dan ramah	3	26	9,42
4.	Sangat sopan dan ramah	4	250	90,58
	Jumlah		276	100

8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Hasil analisis diperoleh rata- rata skor sebesar 3,960 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik“. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik pada item atau indikator Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.

Adapun hasil analisis pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 10.

Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan : Penangan pengaduan, saran dan masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak ada	1	0	0,00
2.	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0,00
3.	Kurang maksimal	3	11	3,99
4.	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	265	96,01
	Jumlah		276	100

9. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “A“. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Baik” pada unsur Sarana dan Prasarana.

Adapun hasil jawaban kuesioner pada unsur Sarana dan Prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 11.

Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Buruk	1	0	0,00
2.	Cukup	2	0	0,00
3.	Baik	3	0	0,00
4.	Sangat baik	4	276	100,00
	Jumlah		276	100

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan 3 (tiga) hasil terendah yang diperoleh dari hasil survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 tersebut maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap 3 (tiga) unsur terendah hasil survei yaitu sebagai berikut :

1. Kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayannya pada pengadilan.
2. Kecepatan waktu pengadilan dalam memberikan pelayanan.
3. Kemudahan prosedur pelayanan pada pengadilan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka Pengadilan Tinggi Bandung telah berupaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan maupun melakukan inovasi layanan terutama digitalisasi layanan melalui :

1. Menerbitkan maklumat pelayanan sesuai Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor W11.U/123/OT.01.3/5/2023 tanggal 12 Mei 2023 dan Maklumat Pelayanan Informasi Publik tanggal 12 Mei 2023
2. Penerapan Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung melalui Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor : W11.U/64/OT.01.3/2/2022 tanggal 17 Februari 2023.
3. Penerapan dan pemberlakuan aplikasi e-Peduli, PTSP Mandiri generasi 3 berupa Layanan Digital di pinggir jalan (DILAN).
4. Pembinaan secara berkesinambungan terhadap seluruh aparatur Pengadilan Tinggi Bandung baik dalam kegiatan Apel Pagi/sore, Rapat-rapat berjenjang maupun rapat-rapat bulanan.
5. Penerapan disiplin pegawai melalui pemberlakuan absensi IKA dan pengaturan ijin keluar kantor/pulang awal pada jam kerja.

Tabel 12.
Monitoring dan Tindak Lanjut

	Hasil Survei 3 Unsur Terendah	Saran/Rekomendasi	Tindak lanjut	Data Dukung
1.	Kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	1. Sosialisasi kepada masyarakat terhadap jenis pelayanan yang ada dan bisa diperoleh di Pengadilan Tinggi Bandung beserta besaran biaya/tarif layanan 2. Publikasi jenis layanan beserta hasil yang didapatkan dalam layanan tersebut dalam layar informasi	Biaya/tarif layanan yang ada di Pengadilan Tinggi Bandung diinformasikan melalui pamflet/brosur di meja layanan dan tayangan slide pada layar informasi maupun pada website dan media sosial pada Pengadilan Tinggi Bandung	1. Standar pelayanan 2. Maklumat Pelayanan 3. Aplikasi Media Sosial
2.	Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan	Jangka waktu penyelesaian suatu jenis pelayanan yang ada di Pengadilan Tinggi Bandung diinformasikan/dipublikasikan secara terbuka melalui pamflet/brosur di meja layanan, layar informasi maupun pada website dan media sosial pada Pengadilan Tinggi Bandung	1. Menetapkan Standar Pelayanan Pengadilan 2. Menetapkan SOP layanan 3. Publikasi layanan melalui media sosial maupun layar informasi 4. Adanya Layanan Digital Pengadilan Tinggi Bandung	1. Standar pelayanan 2. Aplikasi Media Sosial 3. Layanan Digital Pengadilan Tinggi Bandung
3.	kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	Diinformasikan/dipublikasikan mengenai alur proses/prosedur pelayanan pada sarana media sosial, layar digital, website maupun meja PTSP	Diresmikannya Layanan Digital Pengadilan Tinggi Bandung untuk mempercepat dan mempermudah proses/prosedur layanan	Layanan Digital / Digital Service Pengadilan Tinggi Bandung

BAB IV

DATA SURVEI

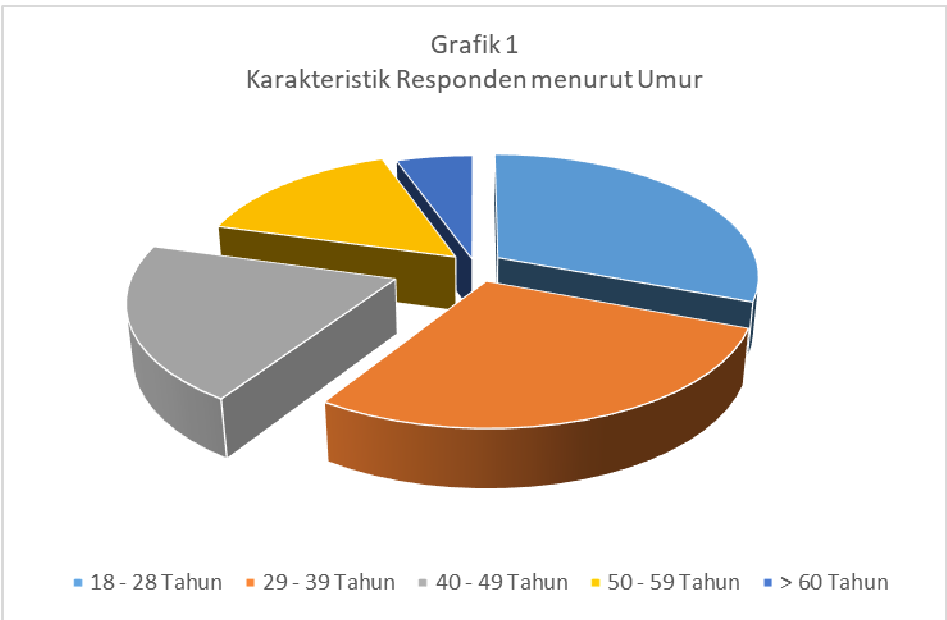
A. Data Responden

1. Umur Responden

Tabel 13.

Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	18 - 28 Tahun	85	30,80
2	29 - 39 Tahun	78	28,26
3	40 - 49 Tahun	56	20,29
4	50 - 59 Tahun	42	15,22
5	> 60 Tahun	15	5,43
	Jumlah	276	100,00

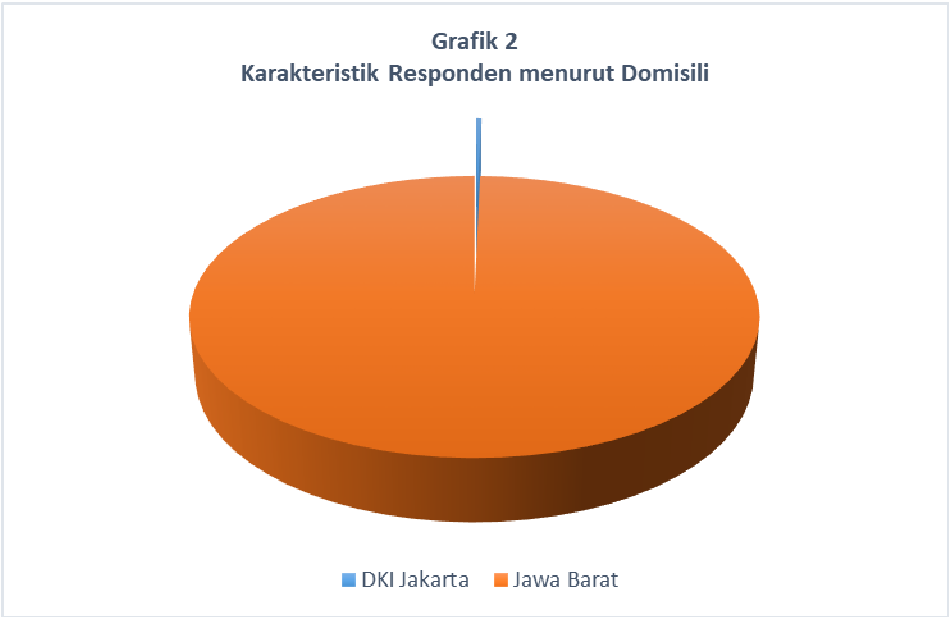


Mayoritas responden ini berumur 18 - 28 tahun dengan jumlah 85 orang dari total 276 reponden atau 30,80 %.

2. Domisili Responden

Tabel 14.
Responden Menurut Domisili

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	DKI Jakarta	1	0,36
2	Jawa Barat	275	99,64
	Jumlah	276	100,00

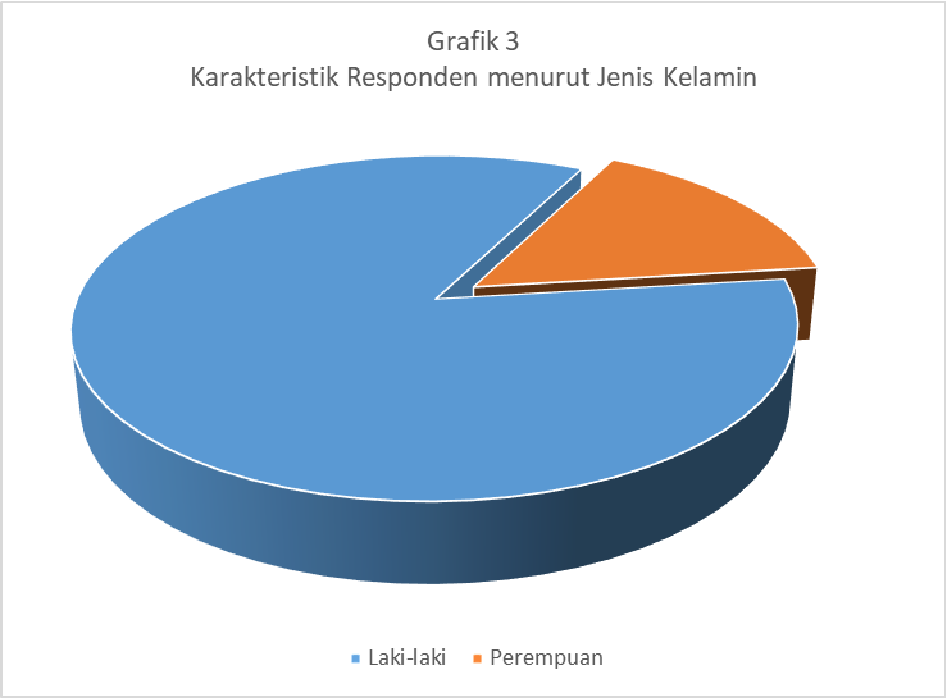


Mayoritas responden ini berdomisili di wilayah Jawa Barat yang berjumlah 275 orang dari 276 orang (99,64 %).

3. Data Jenis Kelamin Responden

Tabel 15.
Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	233	84,42
2	Perempuan	43	15,58
	Jumlah	276	100,00

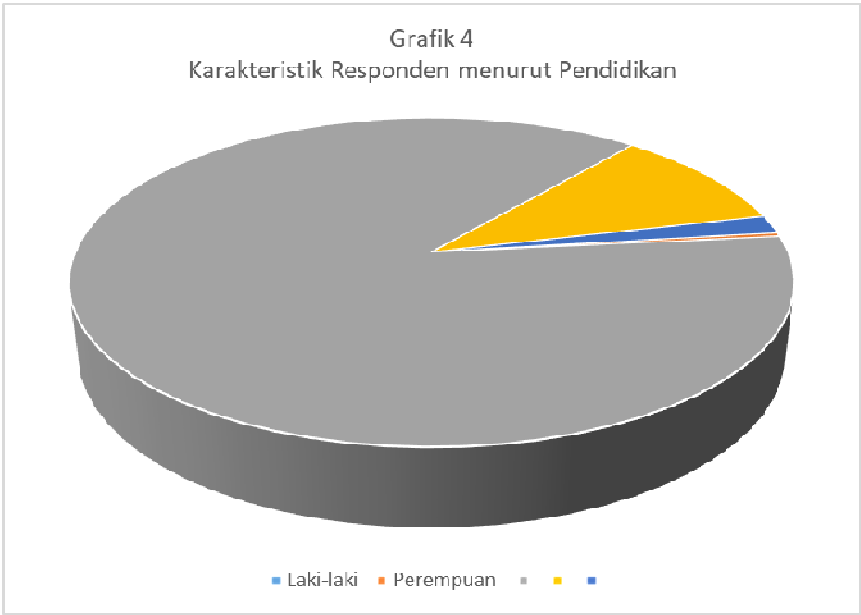


Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah 233 orang dari total 276 orang (84,42%).

4. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 16.
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	SMA	0	0,00
2	DIII	1	0,36
3	S1	242	87,68
4	S2	28	10,14
5	S3	5	1,81
	Jumlah	276	100,00

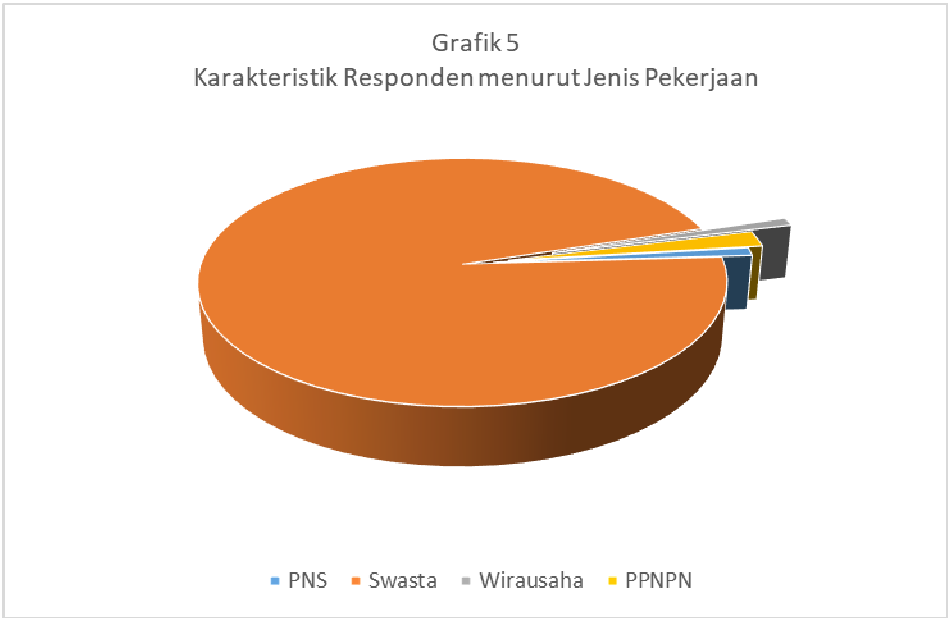


Mayoritas Pendidikan Responden disini adalah Sarjana (S1) yang berjumlah 242 orang dari total responden 276 orang (87,67%).

5. Pekerjaan Responden

Tabel 17.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Pekerjaan

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	PNS	1	0,36
2	Swasta	96	34,78
3	Wirausaha	1	0,36
4	PPNPN	2	0,72
5	Lainnya	176	63,77
	Jumlah	276	100,00

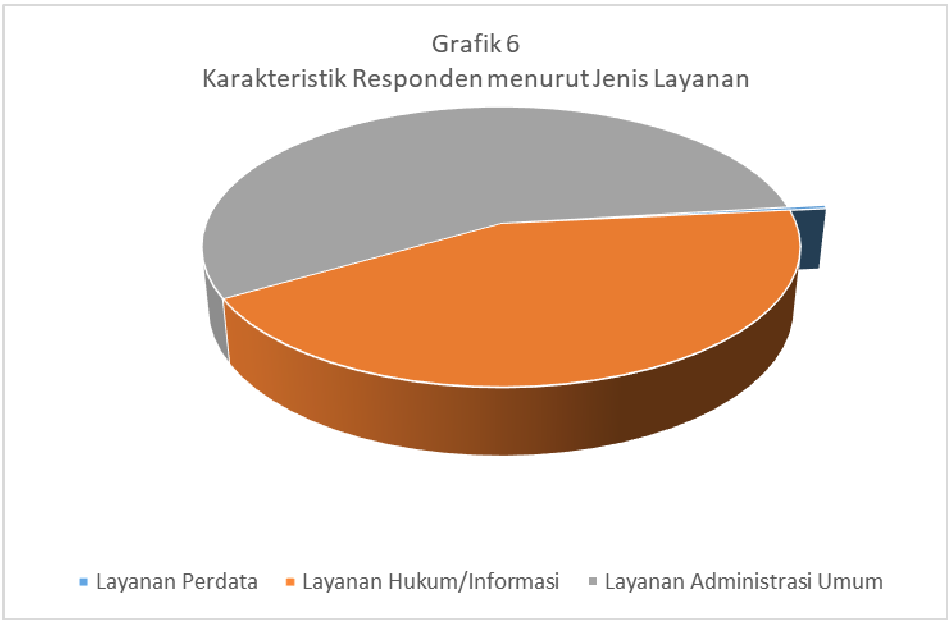


Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Kualifikasi Lainnya yang berjumlah 176 orang dari total responden 276 orang (63,77 %).

6. Jenis Layanan

Tabel 18.
Responden Menurut Jenis Layanan

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Perdata	1	0,36
2	Hukum	119	43,12
3	Administrasi Umum	156	56,52
	Jumlah	276	100,00



Mayoritas Layanan yang diminta dan diperoleh Responden adalah Layanan administrasi umum yang berjumlah 156 orang dari total responden 276 orang (56,52 %).

B. Data Dukung Lainnya

1. Link Survei

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/097500>



2. Publikasi Hasil Survei



3. Data Jawaban Responden

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17	4	3	4	3	4	4	4	4	4
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	3	4	4
21	3	4	4	4	4	3	4	4	4
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	3	4	4	4	4	4
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	3	4	4	4	4
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	3	4	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	4	3	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	3	4	3	4	4
35	3	4	3	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	3	4	4	4	4	4
37	4	3	3	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	4	4	3	4
39	4	4	4	4	3	3	4	4	4
40	3	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	3	4	4	4	4
42	4	3	4	4	3	4	4	4	4
43	4	3	4	4	4	3	4	4	4
44	3	4	4	4	3	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	3	4	4	4
46	4	4	3	4	3	4	4	4	4
47	3	4	4	3	4	4	4	4	4

48	4	4	3	4	4	3	4	4	4
49	4	4	4	3	3	4	4	4	4
50	4	3	4	4	3	4	4	4	4
51	4	3	4	4	4	4	3	4	4
52	4	4	3	4	4	3	4	4	4
53	3	4	4	3	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	4	3	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	3	4	4
56	3	4	4	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	3	3	4
59	4	4	4	3	3	4	4	4	4
60	4	4	4	3	4	3	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	3	4	4
62	3	4	4	4	3	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	3	4	4	4
64	4	4	3	4	4	4	3	4	4
65	3	4	4	4	4	4	3	4	4
66	4	4	3	4	4	3	4	4	4
67	3	4	4	3	4	4	4	4	4
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	3	3	4	4	4	4	4
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	3	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	4	4	4	4	4	4	3	4
73	3	4	4	4	4	4	3	4	4
74	3	4	4	4	3	4	4	4	4
75	4	3	4	4	4	4	3	4	4
76	4	4	3	4	4	3	4	4	4
77	3	4	4	4	3	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	4	4	3	4	4	4	4
80	3	4	4	4	3	4	4	4	4
81	3	4	4	3	4	4	4	4	4
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	4	4	4	4	4	3	4
84	3	4	4	3	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	3	4	4	4	4
86	3	3	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	3	4	4	4	4	4
88	4	3	3	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4
90	3	3	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	3	4	4	4
92	4	4	4	3	4	4	3	4	4
93	4	4	4	3	4	4	3	4	4
94	4	4	3	3	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	3	4	4
96	4	4	3	4	4	4	4	3	4
97	4	4	3	3	4	4	4	4	4

98	3	3	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	4	4	4	4	4
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	3	4	4	3	4	4	4
102	4	4	3	3	4	4	4	4	4
103	3	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	3	3	4	4	4	4	4	4
105	4	3	4	3	4	4	4	4	4
106	4	3	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108	3	4	4	3	4	4	4	4	4
109	3	4	4	4	3	4	4	4	4
110	3	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	4	4	4	4	3	4	4
115	3	4	4	4	4	4	3	4	4
116	3	4	3	4	4	4	4	4	4
117	3	4	4	4	4	3	4	4	4
118	3	4	4	4	3	4	4	4	4
119	4	3	4	4	3	4	4	4	4
120	4	3	4	4	4	4	3	4	4
121	4	4	4	3	4	3	4	4	4
122	3	4	4	4	4	3	4	4	4
123	3	4	4	4	4	3	4	4	4
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	3	4	3	4	4	4	4	4
126	4	4	4	3	3	4	4	4	4
127	4	4	4	3	3	4	4	4	4
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4
129	3	3	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	4	4	4	4	4	4	4
131	3	4	4	4	4	4	3	4	4
132	4	4	3	3	4	4	4	4	4
133	4	4	3	4	4	4	4	3	4
134	4	3	3	4	4	4	3	4	4
135	4	4	3	3	4	4	4	4	4
136	4	3	3	4	4	4	4	4	4
137	4	4	3	4	4	4	4	3	4
138	4	4	3	3	4	4	4	4	4
139	3	4	4	4	4	4	3	4	4
140	4	3	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	3	3	4	4	4	4
144	4	4	4	3	3	4	4	4	4
145	3	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	4	4	4	4	3	4	4	4
147	3	4	4	4	4	3	4	4	4

148	4	4	4	3	4	3	4	4	4
149	4	3	4	4	4	4	3	4	4
150	4	3	4	4	3	4	4	4	4
151	3	4	4	4	3	4	4	4	4
152	3	4	4	4	4	4	4	3	4
153	3	4	3	4	4	4	4	4	4
154	3	4	4	4	4	4	3	4	4
155	3	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	4	3	4	4	4	4	4	4
158	3	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	4	3	4	4	4	4	4	4
160	3	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	4	3	4	4	4	4	4	4
162	3	4	3	4	4	4	4	4	4
163	3	4	3	4	4	4	4	4	4
164	3	4	3	4	4	4	4	4	4
165	3	4	3	4	4	4	4	4	4
166	3	4	3	4	4	4	4	4	4
167	3	4	3	4	4	4	4	4	4
168	3	4	3	4	4	4	4	4	4
169	3	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	4	3	4	4	4	4	4	4
171	3	4	3	4	4	4	4	4	4
172	3	4	3	4	4	4	4	4	4
173	3	4	3	4	4	4	4	4	4
174	3	4	3	4	4	4	4	4	4
175	3	4	3	4	4	4	4	4	4
176	3	4	3	4	4	4	4	4	4
177	3	4	3	4	4	4	4	4	4
178	3	4	3	4	4	4	4	4	4
179	3	4	3	4	4	4	4	4	4
180	3	4	3	4	4	4	4	4	4
181	3	4	3	4	4	4	4	4	4
182	3	4	3	4	4	4	4	4	4
183	3	4	3	4	4	4	4	4	4
184	3	4	3	4	4	4	4	4	4
185	3	4	3	4	4	4	4	4	4
186	3	4	3	4	4	4	4	4	4
187	3	4	3	4	4	4	4	4	4
188	3	4	3	4	4	4	4	4	4
189	3	4	3	4	4	4	4	4	4
190	3	4	3	4	4	4	4	4	4
191	3	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	4	3	4	4	4	4	3	4
193	3	4	3	4	4	4	4	4	4
194	3	4	3	4	4	4	4	4	4
195	3	4	3	4	4	4	4	4	4
196	3	4	3	4	4	4	4	4	4
197	3	4	3	4	4	4	4	4	4

198	3	4	3	4	4	4	4	4	4
199	3	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	4	3	4	4	4	4	4	4
201	3	4	3	4	4	4	4	4	4
202	3	4	3	4	4	4	4	4	4
203	3	4	3	4	4	4	4	4	4
204	3	4	3	4	4	4	4	4	4
205	3	4	3	4	4	4	4	4	4
206	3	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	4	3	4	4	4	4	4	4
209	3	4	3	4	4	4	4	4	4
210	3	4	3	4	4	4	4	4	4
211	3	4	3	4	4	4	4	4	4
212	3	4	3	4	4	4	4	4	4
213	3	4	3	4	4	4	4	4	4
214	3	4	3	4	4	4	4	4	4
215	3	4	3	4	4	4	4	4	4
216	3	4	3	4	4	4	4	4	4
217	3	4	3	4	4	4	4	4	4
218	3	4	3	4	4	4	4	4	4
219	3	4	3	4	4	4	4	4	4
220	3	4	3	4	4	4	4	4	4
221	3	4	3	4	4	4	4	4	4
222	3	4	3	4	4	4	4	4	4
223	3	4	3	4	4	4	4	4	4
224	3	4	3	4	4	4	4	4	4
225	3	4	3	4	4	4	4	4	4
226	3	4	3	4	4	4	4	4	4
227	3	4	3	4	4	4	4	4	4
228	3	4	3	4	4	4	4	4	4
229	3	4	3	4	4	4	4	4	4
230	3	4	3	4	4	4	4	4	4
231	3	4	3	4	4	4	4	4	4
232	3	4	3	4	4	4	4	4	4
233	3	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	4	3	4	4	4	4	4	4
235	3	4	3	4	4	4	4	4	4
236	3	4	3	4	4	4	4	4	4
237	3	4	3	4	4	4	4	4	4
238	3	4	3	4	4	4	4	4	4
239	3	4	3	4	4	4	4	4	4
240	3	4	3	4	3	4	4	4	4
241	3	4	3	4	4	4	4	4	4
242	3	4	3	4	4	4	4	4	4
243	3	4	3	4	4	4	4	4	4
244	3	4	3	4	4	4	4	4	4
245	3	4	3	4	4	4	4	4	4
246	3	3	4	4	4	4	4	4	4
247	3	4	3	4	4	4	4	4	4

248	3	4	3	4	4	4	4	4	4
249	3	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	4	3	4	4	4	4	4	4
251	3	4	3	4	4	4	4	4	4
252	3	4	3	4	4	4	4	4	4
253	3	4	3	4	4	4	4	4	4
254	3	4	3	4	4	4	4	4	4
255	3	4	3	4	4	4	4	4	4
256	3	4	3	4	4	4	4	4	4
257	3	4	3	4	4	4	4	4	4
258	3	4	3	4	4	4	4	4	4
259	3	4	3	4	4	4	4	4	4
260	3	4	3	4	4	4	4	4	4
261	3	4	3	4	4	4	4	4	4
262	3	4	3	4	4	4	4	4	4
263	3	4	3	4	4	4	4	4	4
264	3	4	3	4	4	4	4	4	4
265	3	4	3	4	4	4	4	4	4
266	3	4	3	4	4	3	4	4	4
267	3	4	3	4	4	4	4	4	4
268	3	4	3	4	4	4	4	4	4
269	3	4	3	4	4	4	4	4	4
270	3	4	3	4	4	4	4	4	4
271	3	4	3	4	4	4	4	4	4
272	3	4	3	4	4	4	4	4	4
273	3	4	3	4	4	4	4	4	4
274	3	4	3	4	4	4	4	4	4
275	3	4	3	4	4	4	4	4	4
276	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	914	1065	949	1065	1071	1081	1078	1093	1104
NRR	3,312	3,859	3,438	3,859	3,880	3,917	3,906	3,960	4,000
SKM									94,81
IKM									3,79

Keterangan:

- U = Unsur Pelayanan
- NRR= Nilai Rata- rata
- IKM = Indeks kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR Per unsur x (1/9)

DOKUMEN TINDAK LANJUT



Maklumat Pelayanan



Maklumat Pelayanan Informasi Publik

RUJUKAN

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.
3. Keputusan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 43/BP/SK/VIII/2013 Tentang Pedoman Audit Kinerja dan Penilaian Integritas Pengadilan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia.
4. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum 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 di Bawahnya.
5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.