

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2022

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



**PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II
PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2022
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Cikarang

Pada Hari Senin, 2 Januari 2023

Manager Reprerentative



ASYROTUN MUGIASTUTI, S.H., M.H.

Ketua Tim Survei



HUSNA MACHMUD, S.H., M.H.

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Negeri Cikarang



EDDY DAULATTA SEMBIRING, S.H., M.H.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara masyarakat berpartisipasi memberikan penilaian/pengukuran terhadap pelayanan yang diberikan Pengadilan Negeri Cikarang kelas II. Ada 9 (sembilan) ruang lingkup terkait pelayanan publik dalam kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat yaitu berupa pertanyaan dan jawaban terbuka (saran, kritik dan apresiasi) yang akan menjadi masukan dan pembenahan maupun perbaikan kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Cikarang.

Selain itu, survei ini merupakan evaluasi diri dalam Pengadilan Negeri Cikarang kelas II baik itu terhadap penyelenggara pelayanan maupun pelaksana pelayanan untuk mewujudkan Pengadilan Negeri Cikarang kelas II yang Agung dengan pelayanan prima, berkualitas dan profesional.

Pengadilan Negeri Cikarang sebagai penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan penyelenggaraan survei dan laporan survei ini, masih perlu adanya perbaikan agar lebih optimal lagi. Kritik maupun masukan yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan survei ini, memberikan manfaat bagi berbagai pihak, terutama segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Cikarang dan masyarakat khususnya pengguna layanan di Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cikarang, 2 Januari 2023

Tim Survei



DAFTAR ISI

| | Hal |
|---|----------|
| LEMBAR PENGESAHAN..... | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | v |
| DAFTAR GAMBAR..... | vi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Tujuan dan Sasaran SKM..... | 2 |
| 1.3 Metode..... | 2 |
| 1.4 Tim SKM..... | 2 |
| 1.5 Jadwal SKM..... | 3 |
| 1.6 Rencana Kerja Pelaksanaan..... | 4 |
| 1.7 Tahapan Pelaksanaan..... | 4 |
| BAB II METODOLOGI PENELITIAN..... | 5 |
| 2.1 Metode Survei..... | 5 |
| 2.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 5 |
| 2.3 Variabel Pengukuran SKM..... | 5 |
| 2.4 Teknik Analisis Data..... | 6 |
| BAB III PROFIL RESPONDEN..... | 7 |
| 3.1 Umur..... | 7 |
| 3.2 Jenis Kelamin..... | 7 |
| 3.3 Pendidikan Terakhir..... | 8 |
| 3.4 Pekerjaan Utama..... | 8 |



| | Hal |
|--|------------|
| BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT_PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN | 9 |
| 4.1 Ruang Lingkup | 9 |
| 4.2 Persyaratan | 10 |
| 4.3 Prosedur | 11 |
| 4.4 Waktu Penyelesaian Pelayanan | 12 |
| 4.5 Biaya/Tarif | 13 |
| 4.6 Kualitas Hasil Pelayanan | 14 |
| 4.7 Kompetensi Pelaksana Pelayanan | 15 |
| 4.8 Perilaku Pelaksana | 16 |
| 4.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 17 |
| 4.10 Kelengkapan Sarana dan Prasarana | 18 |
| 4.11 Hasil Survey Kualitatif | 19 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 20 |
| 5.1. Kesimpulan | 38 |
| 5.2. Rekomendasi | 38 |
| RUJUKAN | 44 |
| L A M P I R A N | 45 |



DAFTAR TABEL

| | Hal |
|--|------------|
| Tabel 1.1 Jadwal Pengisian Survey oleh Responden | 3 |
| Tabel 1.2 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) | 3 |
| Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan..... | 6 |
| Tabel 3.1 Responden Menurut Karakteristik Umur | 7 |
| Tabel 3.2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin..... | 7 |
| Tabel 3.3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir | 8 |
| Tabel 3.4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama | 8 |
| Tabel 4.1 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cikarang..... | 9 |
| Tabel 4.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 10 |
| Tabel 4.3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 11 |
| Tabel 4.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 12 |
| Tabel 4.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 13 |
| Tabel 4.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 14 |
| Tabel 4.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 15 |
| Tabel 4.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 16 |
| Tabel 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 18 |
| Tabel 4.10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang..... | 17 |
| Tabel 4.11 Kritik, Saran dan Apresiasi Responden | 19 |



DAFTAR GAMBAR

| | Hal |
|--|-------------------------------------|
| Gambar 1.1 Tim Survey | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 9 |
| Gambar 4.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ... | 10 |
| Gambar 4.3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 11 |
| Gambar 4.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 12 |
| Gambar 4.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 13 |
| Gambar 4.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 14 |
| Gambar 4.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang | 15 |
| Gambar 4.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ... | 16 |
| Gambar 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ... | 17 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengadilan Negeri Cikarang kelas II sebagai wadah penyelenggara pelayanan pengadilan, maka dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari pelaksana pelayanan pengadilan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung No. 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan. Adanya standar pelayanan dalam tiap satuan kerja dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengadilan bagi masyarakat khususnya pencari keadilan sehingga meningkatkan kredibilitas lembaga peradilan.

Bahwa Pengadilan Negeri dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya dalam pemberian pelayanan publik masih ada keluhan masyarakat karena masih tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang kelas II maka diselenggarakan survei kepuasan masyarakat atau yang dikenal dengan nama SKM sebagaimana berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyelenggaraan SKM ini merupakan media untuk masyarakat berpartisipasi dalam memberikan penilaian serta masukan dalam rangka perbaikan dan pembenahan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Cikarang.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner elektronik melalui aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (Si SUPER) merupakan modernisasi di Pengadilan Negeri Cikarang. Penggunaan aplikasi ini diterapkan pada triwulan ketiga yaitu bulan Oktober - Desember 2022. Dengan adanya aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan banyak masyarakat atau pengguna layanan pengadilan ikut berpartisipasi dalam survei sehingga dapat diketahui penilaian maupun masyarakat terhadap Pengadilan agar dapat melakukan perbaikan dan peningkatan untuk memberikan pelayanan prima, berkualitas dan profesional serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.

1.2 Tujuan dan Sasaran SKM

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Cikarang. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Cikarang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Cikarang.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Cikarang.

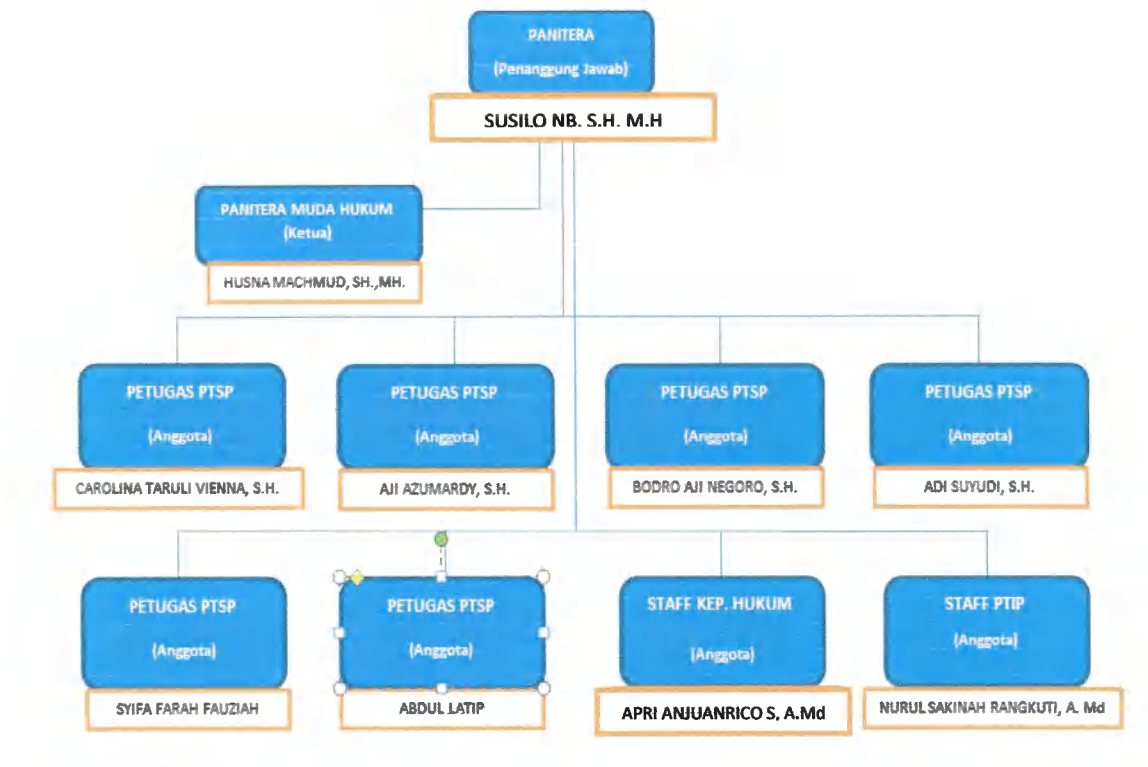
1.3 Metode

Survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Negeri Cikarang terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan survei periodik. Survei ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 3 bulanan (Triwulan).

Untuk melakukan survei secara periodik, Pengadilan Negeri Cikarang mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

1.4 Tim SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Cikarang kelas II dilaksanakan secara swakelola. Oleh karena itu, Pengadilan Negeri Cikarang membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat atau Tim SKM yang terdiri dari Penanggung Jawab, Ketua dan 7 (tujuh) Anggota.



Gambar 1.1. Tim Survei

1.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Cikarang ini dilaksanakan pada bulan Oktober s/d Desember 2022.

Tabel 1.1 Jadwal pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) survey oleh responden

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan (Bulan ke-) | | |
|-----|---------------------------------|-------------------------------|----|----|
| | | 10 | 11 | 12 |
| 1 | Pengisian survey oleh responden | ✓ | ✓ | ✓ |

Lanjutan Tabel 1.2 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan (Bulan ke-) | | |
|-----|----------------------------|-------------------------------|----|----|
| | | 10 | 11 | 12 |
| 2 | Pengelompokan hasil survei | | | ✓ |
| 3 | Pembuatan laporan | | | ✓ |

1.6 Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Cikarang dilaksanakan 4 (empat) kali setahun yaitu awal Januari, April, Juli, dan awal Oktober setiap tahunnya. Pelaksanaan 4 (empat) kali setahun ini diharapkan setiap triwulannya dapat dievaluasi pelaksanaan layanan dan direncanakan dengan baik untuk semester berikutnya. Dengan demikian peningkatan maupun penurunan mutu layanan dapat dilakukan dengan baik sekali satu periode. Untuk triwulan IV tahun 2022 yaitu bulan Oktober sampai dengan bulan Desember inilah yang akan disajikan dalam Survei Kepuasan masyarakat yang terpapar dalam Laporan ini.

1.7 Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Cikarang, antara lain :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei menyiapkan perangkat yang didalamnya terdapat aplikasi SiSUPER sebagai instrumen untuk pengisian Survey Kepuasan Masyarakat, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi kemudian databasenya diambil dan dijadikan ke format excel untuk dikumpulkan.
6. Tim survei menghitung data yang diisi sesuai dengan metode yang sudah dipilih.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk laporan hasil survei.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Cikarang, antara lain: pencari keadilan, Polisi/TNI, Jaksa, Pengacara, Mahasiswa, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa data survey berupa jawaban-jawaban responden yang terdapat dalam aplikasi SiSUPER sebagaimana terlampir.

2.3 Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur Pelayanan

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.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.4 Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Cikarang ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Keempat belas ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan

| No. | Mutu Pelayanan | Norma Skor | |
|-----|-----------------|----------------|----------------|
| | | Skala 100 | Skala 1-4 |
| 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 – 76,60 | 2,60 – 3,064 |
| 4. | D (Tidak Baik) | 25,00 – 64,99 | 1,00 – 2,5996 |

BAB III PROFIL RESPONDEN

3.1 Umur

Tabel 3.1 Responden Menurut Karakteristik Umur

| No | Umur | Frekuensi | % |
|--------|-----------------|-----------|--------|
| 1 | 18-28 | 26 | 14,69 |
| 2 | 29-39 | 74 | 41,81 |
| 3 | 40-49 | 59 | 33,33 |
| 4 | 50-59 | 15 | 8,47 |
| 5 | 60-69 | 3 | 1,69 |
| 6 | 70 Tahun Keatas | 0 | 0 |
| Jumlah | | 177 | 100,00 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 74 (tujuh puluh empat) orang, atau sebesar 41,81% (empat puluh satu koma delapan satu persen).

3.2 Jenis Kelamin

Tabel 3.2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|--------|---------------|-----------|-------|
| 1 | Laki-laki | 141 | 79,66 |
| 2 | Perempuan | 36 | 20,34 |
| Jumlah | | 177 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki Sebanyak 141 (seratus empat puluh satu) orang, atau sebesar 79,66% (tujuh puluh sembilan koma enam puluh enam persen) dan perempuan sebanyak 36 (tiga puluh enam) orang atau sebesar 20,34% (dua puluh koma tiga puluh empat persen).

3.3 Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

| No | Pendidikan | Frekuensi | % |
|--------|------------|-----------|--------|
| 1 | SD | 0 | 0 |
| 2 | SMP | 0 | 0 |
| 3 | SMA | 44 | 24,86 |
| 4 | Diploma | 6 | 3,39 |
| 5 | S1 | 114 | 64,41 |
| 6 | S2 | 12 | 6,78 |
| 7 | S3 | 1 | 0,56 |
| Jumlah | | 177 | 100,00 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sejumlah 114 (seratus empat belas) orang atau sebesar 64,40% (enam puluh empat koma empat puluh satu persen).

3.4 Pekerjaan Utama

Tabel 3.4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

| No | Pekerjaan Utama | Frekuensi | % |
|--------|-------------------|-----------|--------|
| 1 | PNS/TNI/POLRI | 8 | 4,52 |
| 2 | Pegawai Swasta | 12 | 6,78 |
| 3 | Wiraswasta | 3 | 1,69 |
| 4 | Pelajar/Mahasiswa | 0 | 0,00 |
| 5 | Tenaga Kontrak | 0 | 0,00 |
| 5 | Lainnya (Advokat) | 154 | 87,00 |
| Jumlah | | 177 | 100,00 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama lainnya atau Advokat sejumlah 154 (seratus lima puluh empat) orang atau sebesar 87,00 % (delapan puluh tujuh koma nol nol persen).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

4.1 Ruang Lingkup

Responden yang terkumpul dan kuesioner yang terisi dengan lengkap sejumlah 177 (seratus tujuh puluh tujuh) responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Cikarang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Cikarang sebesar **3,99** atau **99,73** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 3,5324 – 4,00 / 88,31 – 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Cikarang yang telah ditetapkan sebesar **90 %**. Hasil tersebut sudah memenuhi sasaran mutu yang ditetapkan PN Cikarang.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di atas, terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap 9 (sembilan) ruang lingkup tersebut.

Tabel 4.1 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cikarang

| Nomor | Ruang Lingkup | Nilai | Kategori |
|-------|--|-------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 3,98 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 3,99 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu penyelesaian pelayanan | 3,99 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 3,99 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,99 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana Pelayanan | 3,99 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,99 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3,99 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,99 | Sangat Baik |

4.2 Persyaratan

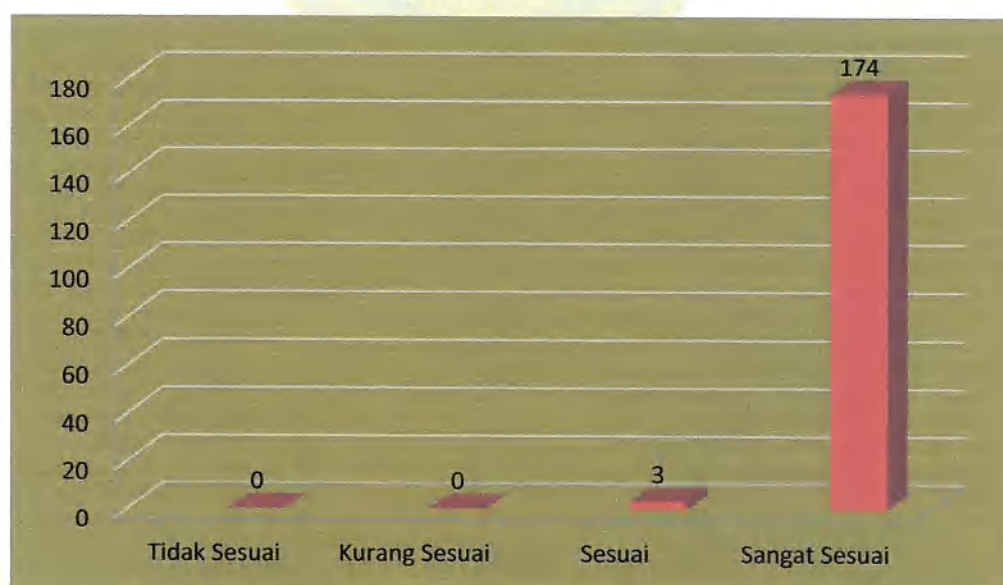
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori “Sangat Baik”. Mayoritas responden menjawab sangat mudah sejumlah 174 (seratus tujuh puluh empat) orang atau sebesar 98,30% (sembilan puluh delapan koma tiga puluh persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang Ruang Lingkup: Persyaratan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|---------------|------|-----------|-------|
| | | | F | % |
| 1. | Tidak Sesuai | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Sesuai | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Sesuai | 3 | 3 | 1,69 |
| 4. | Sangat Sesuai | 4 | 174 | 98,30 |
| Jumlah | | | 177 | 100 |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang Ruang Lingkup: Persyaratan

4.3 Prosedur Pelayanan

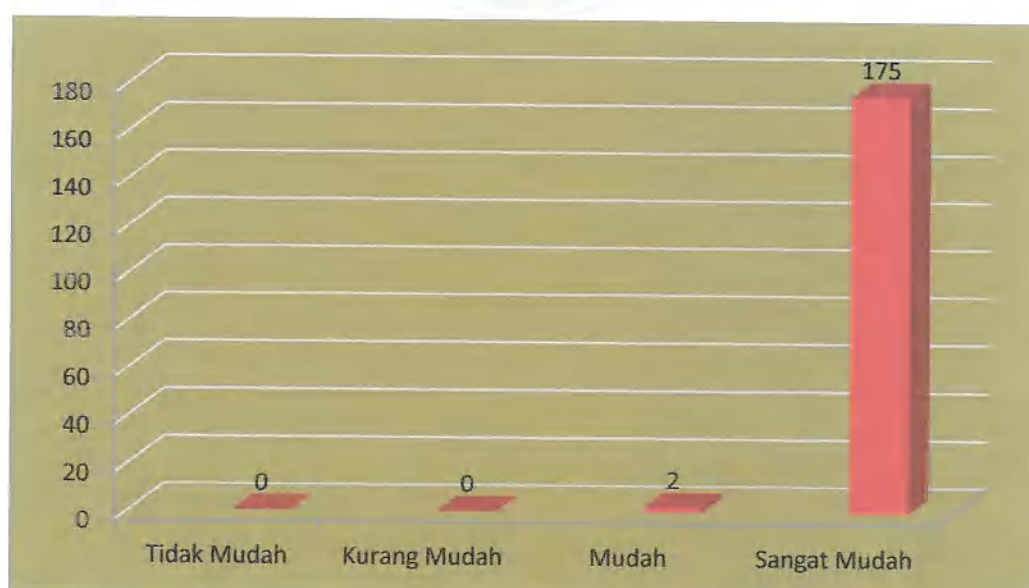
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,532 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori “Sangat Baik”. Mayoritas responden menjawab sangat jelas sejumlah 175 (seratus tujuh puluh lima) orang atau sebesar 98,87% (sembilan puluh delapan koma delapan puluh tujuh persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 4.3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|--------------|------|-----------|-------|
| | | | F | % |
| 1. | Tidak Mudah | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Mudah | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Mudah | 3 | 2 | 1,13 |
| 4. | Sangat Mudah | 4 | 175 | 98,87 |
| Jumlah | | | 177 | 100 |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

4.4 Waktu Penyelesaian Pelayanan

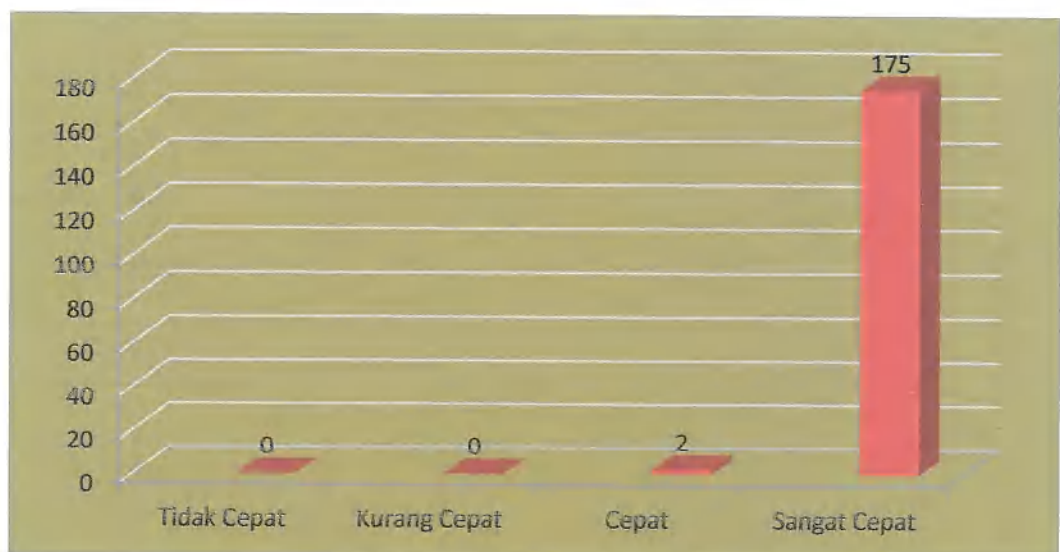
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori “Sangat Baik”. Mayoritas responden menjawab sangat cepat sejumlah 175 (seratus tujuh puluh lima) orang atau sebesar 98,87% (sembilan puluh delapan koma delapan puluh tujuh persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 4.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|--------------|------|-----------|-------|
| | | | F | % |
| 1. | Tidak Cepat | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Cepat | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Cepat | 3 | 2 | 1,13 |
| 4. | Sangat Cepat | 4 | 175 | 98,87 |
| Jumlah | | | 177 | 100 |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

4.5 Biaya/Tarif

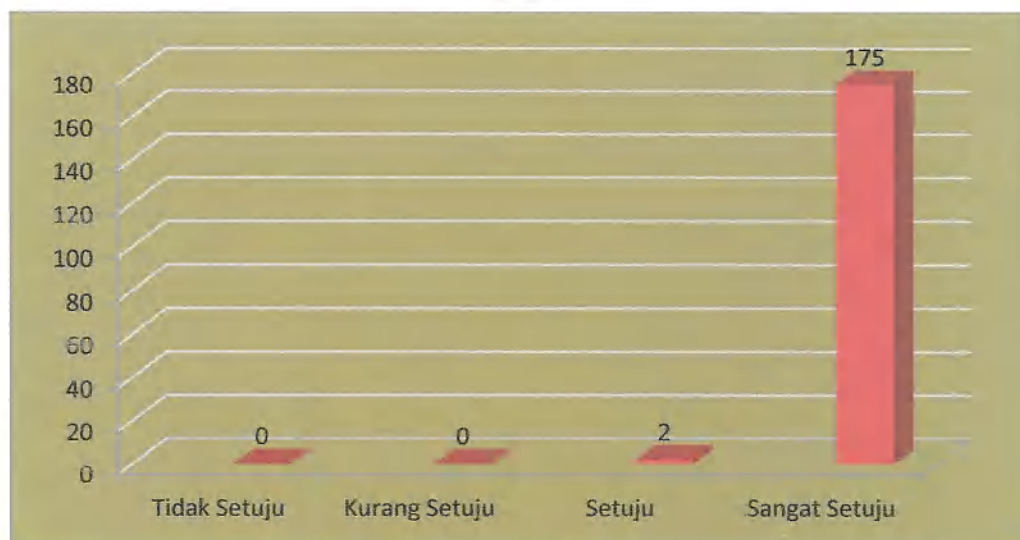
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori “**Sangat Baik**”. Mayoritas responden menjawab sangat terjangkau sejumlah 175 (seratus tujuh puluh lima) orang atau sebesar 98,87% (sembilan puluh delapan koma delapan puluh tujuh persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|---------------|------|-----------|-------|
| | | | F | % |
| 1. | Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Setuju | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Setuju | 3 | 2 | 1,13 |
| 4. | Sangat Setuju | 4 | 175 | 98,87 |
| Jumlah | | | 177 | 100 |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

4.6 Kualitas Hasil Pelayanan

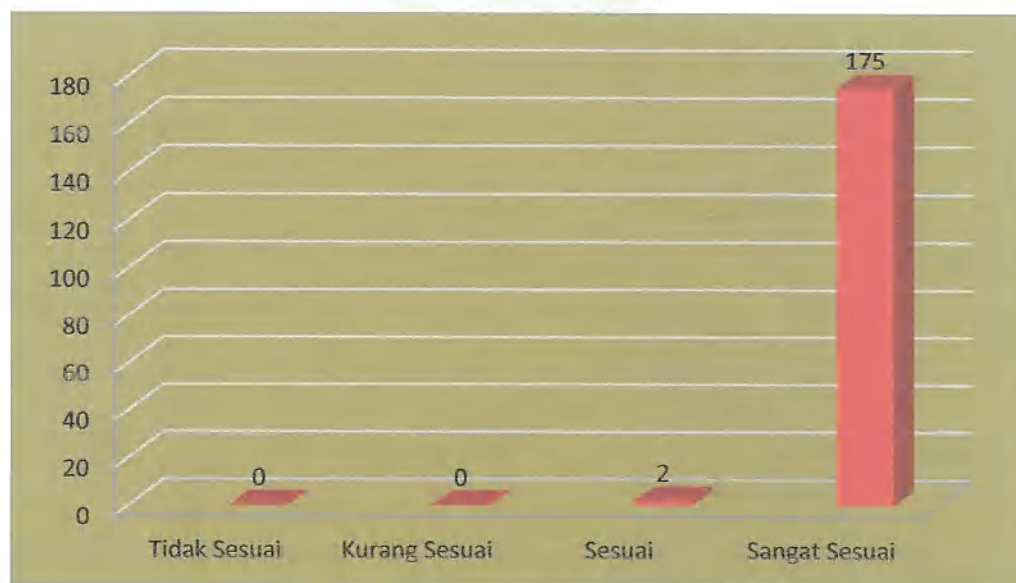
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,99** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat baik sejumlah 175 (seratus tujuh puluh lima) orang atau sebesar 98,87% (sembilan puluh delapan koma delapan puluh tujuh persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|---------------|------|-----------|-------|
| | | | F | % |
| 1. | Tidak Sesuai | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Sesuai | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Sesuai | 3 | 2 | 1,13 |
| 4. | Sangat Sesuai | 4 | 175 | 98,87 |
| Jumlah | | | 177 | 100 |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

4.7 Kompetensi Pelaksana Pelayanan

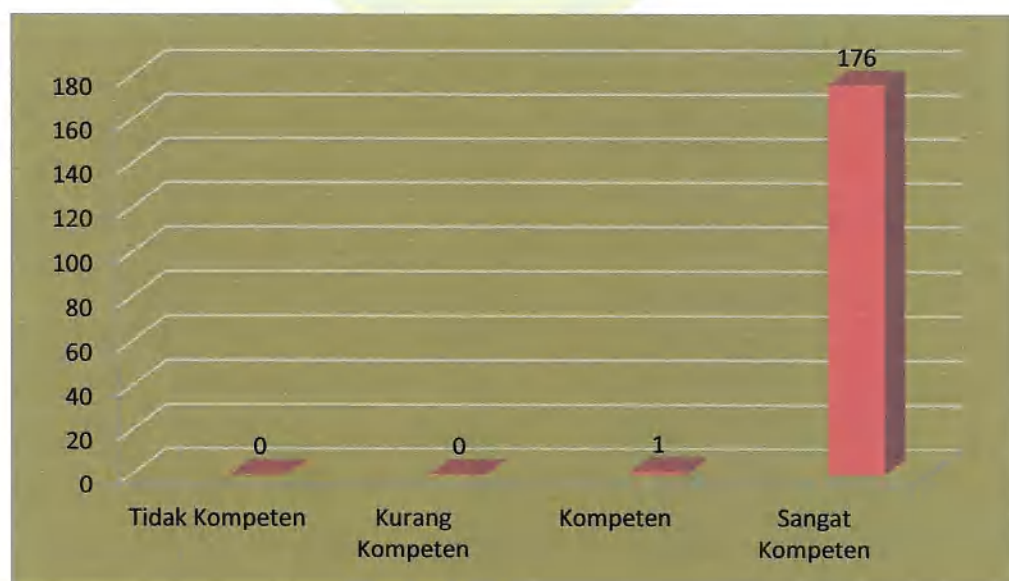
Kompetensi Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,99** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat mampu sejumlah 176 (seratus tujuh puluh enam) orang atau sebesar 99,44% (sembilan puluh sembilan koma empat puluh empat persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-----------------|------|-----------|-------|
| | | | F | % |
| 1. | Tidak Kompeten | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Kompeten | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Kompeten | 3 | 1 | 0,56 |
| 4. | Sangat Kompeten | 4 | 176 | 99,44 |
| Jumlah | | | 177 | 100 |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana Pelayanan

4.8 Perilaku Pelaksana

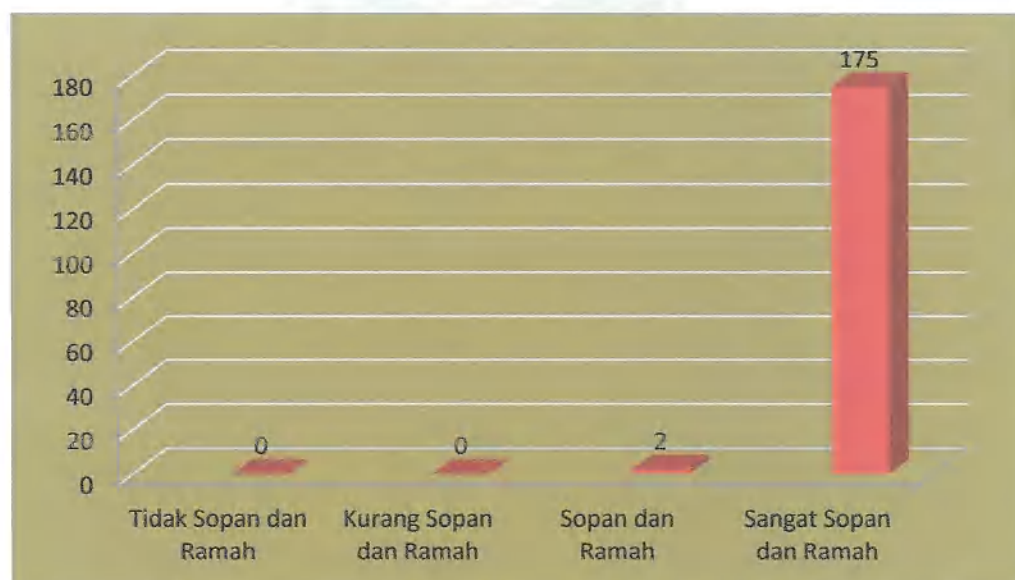
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,99** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat ramah sejumlah 175 (seratus tujuh puluh lima) orang atau sebesar 98,87% (sembilan puluh delapan koma delapan puluh tujuh persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|------------------------|------|-----------|-------|
| | | | F | % |
| 1. | Tidak Sopan dan Ramah | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Sopan dan Ramah | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Sopan dan Ramah | 3 | 2 | 1,13 |
| 4. | Sangat Sopan dan Ramah | 4 | 175 | 98,87 |
| Jumlah | | | 177 | 100 |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

4.9 Kelengkapan Sarana dan Prasarana

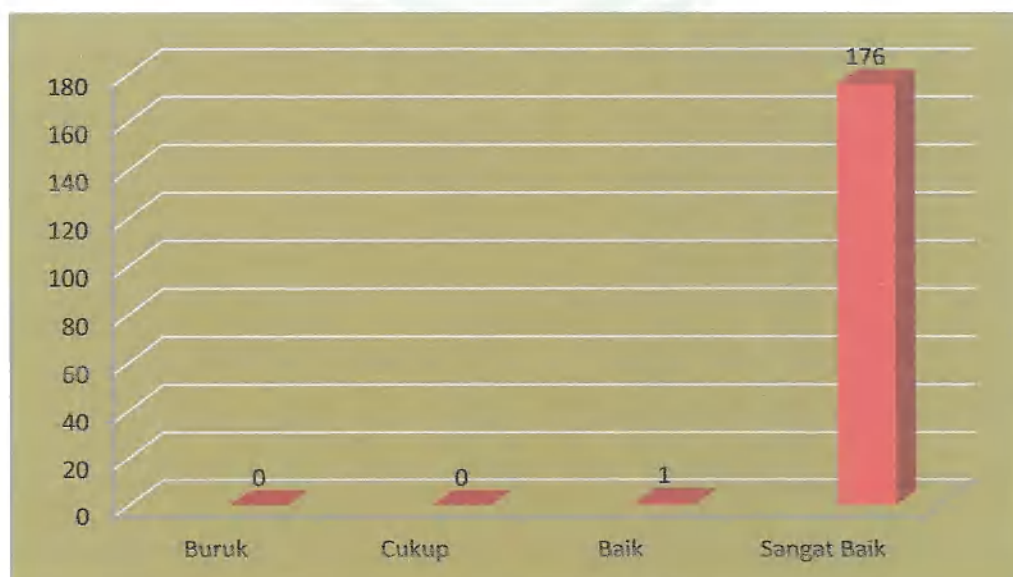
Kelengkapan Sarana dan Prasarana, adalah dimana penilaian mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana pada kantor Pengadilan Negeri Cikarang. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,99**, berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat lengkap sejumlah 176 (seratus tujuh puluh enam) orang atau sebesar 99,44% (sembilan puluh sembilan koma empat puluh empat) ^{persen}. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kelengkapan Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat baik. ✓

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kelengkapan Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Kelengkapan Sarana dan Prasarana

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|-------|
| | | | F | % |
| 1. | Buruk | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Cukup | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Baik | 3 | 1 | 0,56 |
| 4. | Sangat Baik | 4 | 176 | 99,44 |
| Jumlah | | | 177 | 100 |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Kelengkapan Sarana dan Prasarana

4.10 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

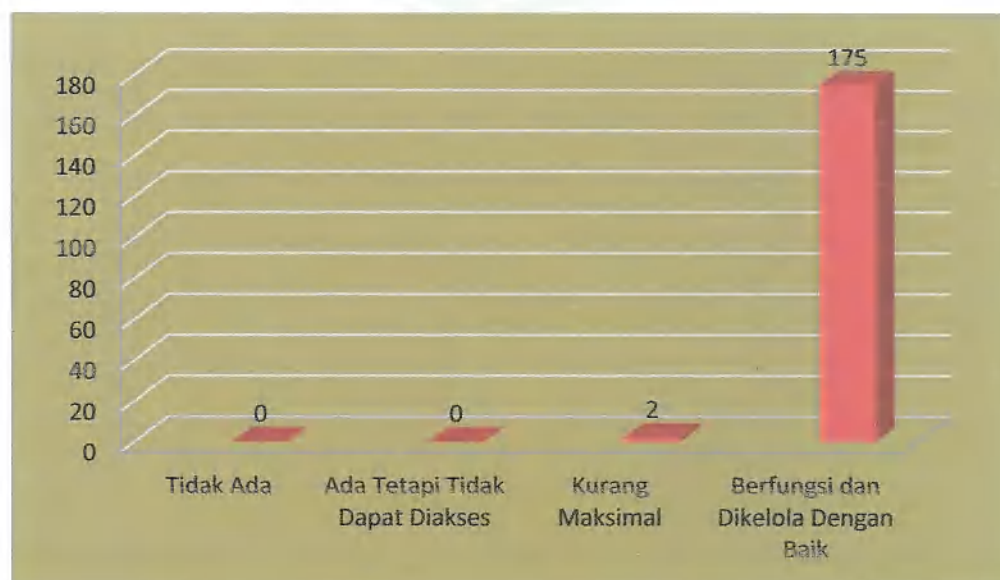
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat memuaskan sejumlah 175 (seratus tujuh puluh lima) orang atau sebesar 98,87% (sembilan puluh delapan koma delapan puluh tujuh persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|------------------------------------|------|-----------|-------|
| | | | F | % |
| 1. | Tidak Ada | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Kurang Maksimal | 3 | 2 | 1,13 |
| 4. | Berfungsi dan Dikelola Dengan Baik | 4 | 175 | 98,87 |
| Jumlah | | | 177 | 100 |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

4.11 Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Cikarang.

Tabel 4.11 Kritik, Saran dan Apresiasi Responden

| | | | |
|----|--|--|--|
| 1 | Lutfi R-401915-IKM-3787E16A2C PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Baik | Rabu, 28 Desember 2022 16:11:25 WIB |
| 2 | Topan Tababan R-401915-IKM-769334E5BC PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 28 Desember 2022 13:44:57 WIB |
| 3 | Griffinly M R-401915-IKM-9396F5CE14 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 28 Desember 2022 11:45:29 WIB |
| 4 | Bedi Setiawan R-401915-IKM-BEED2F5F87 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 28 Desember 2022 09:31:45 WIB |
| 5 | Nurkholis Madjid R-401915-IKM-ADF357DF27 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 27 Desember 2022 14:34:10 WIB |
| 6 | Kartika Mega Fitri R-401915-IKM-DE26EF48C9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 27 Desember 2022 11:57:58 WIB |
| 7 | Zaini Arifin R-401915-IKM-E9979E5B03 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Petugas PTSP bagian hukumnya ramah sekali | Senin, 26 Desember 2022 14:26:09 WIB |
| 8 | Chetts R-401915-IKM-02459640CC PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Mantap pelayanannya | Senin, 26 Desember 2022 14:21:39 WIB |
| 9 | Asep Putra R-401915-IKM-8A6AA12F6C PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 23 Desember 2022 10:02:17 WIB |
| 10 | Yakob Sinaga R-401915-IKM-5D84D78A28 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 22 Desember 2022 14:01:25 WIB |
| 11 | Nurkholis Madjid R-401915-IKM-36CFAF2E31 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanannya baik dan sangat ramah | Kamis, 22 Desember 2022 13:49:28 WIB |
| 12 | Ade Riskandar | Pelayanan Bagus | Kamis, 22 Desember 2022 |



| | | | |
|----|--|--|--|
| | R-401915-IKM-C07E491B61 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | | 10:55:09 WIB |
| 13 | Freqian FS R-401915-IKM- F6372D65FA PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 22 Desember 2022 09:50:33 WIB |
| 14 | Suherman Isandar R-401915-IKM-E7457374B7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 21 Desember 2022 10:11:43 WIB |
| 15 | Irma Hardayani R-401915-IKM- 501152B8BA PENGADILAN NEGERI CIKARANG | pelayanan Bagus | Selasa, 20 Desember 2022 14:59:53 WIB |
| 16 | Lemin R-401915-IKM-4A32E50295 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 20 Desember 2022 11:39:44 WIB |
| 17 | Kurdi R-401915-IKM- 8B3BAE3212 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 20 Desember 2022 11:36:29 WIB |
| 18 | Ibut Bustomi R-401915-IKM- AC3E7B36EE PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Petugas melayani dengan sangat baik | Selasa, 20 Desember 2022 09:53:39 WIB |
| 19 | Sukri Akbar R-401915-IKM- B106B0ED72 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 19 Desember 2022 14:38:04 WIB |
| 20 | Putri Dafinka R-401915-IKM- B62310ED7F PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 19 Desember 2022 10:13:02 WIB |
| 21 | Adryan R-401915-IKM- CB2FA44873 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 16 Desember 2022 13:43:07 WIB |
| 22 | Andryan R-401915-IKM- 7242D10F6A PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan sangat baik | Jumat, 16 Desember 2022 12:21:47 WIB |
| 23 | Nine Tannia R-401915-IKM-F2879CC205 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 16 Desember 2022 11:04:31 WIB |
| 24 | Ofye Hermawan,SH R-401915-IKM- 6E719D4A97 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 15 Desember 2022 11:45:43 WIB |



| | | | |
|----|---|---|--|
| 25 | Muji Rahayu R-401915-IKM-A1CCFE1E74 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 15 Desember 2022 10:08:19 WIB |
| 26 | Hardja Faber R-401915-IKM-7CE811F107 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Kamis, 15 Desember 2022 10:03:37 WIB |
| 27 | Ibrahim Aziz R-401915-IKM- E8D4504EB2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Petugas melayani dengan baik | Kamis, 15 Desember 2022 09:45:27 WIB |
| 28 | Jodi R-401915-IKM- DB4BDBD62C PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Koordinasi baik pelayanan selesai dengan cepat | Rabu, 14 Desember 2022 15:48:39 WIB |
| 29 | Ngadiyono,SH R-401915-IKM- A5DA84D2E8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 14 Desember 2022 14:37:50 WIB |
| 30 | Winfo Silitonga R-401915-IKM- B8A1DEAC79 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Sudah baik, agar dapat dipertahankan. | Rabu, 14 Desember 2022 10:59:37 WIB |
| 31 | Libet Astoyo,SH R-401915-IKM-3FF5DFE3F7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 14 Desember 2022 10:08:58 WIB |
| 32 | Mentari R-401915-IKM- F9CA34862A PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pengadilan dan pelayanan sama bagusnya | Selasa, 13 Desember 2022 16:06:59 WIB |
| 33 | Parlindungan R-401915-IKM- 1ACA0304A8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 13 Desember 2022 15:53:47 WIB |
| 34 | Jarwoko R-401915-IKM- 3175D20BD2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 13 Desember 2022 15:16:49 WIB |
| 35 | Susilo R-401915-IKM- A9ADF40F45 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Yg jaga ramah, baik dan sangat membantu | Selasa, 13 Desember 2022 13:49:29 WIB |
| 36 | Lemin,SH R-401915-IKM- 227FA938D7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 12 Desember 2022 15:06:04 WIB |
| 37 | A. Yani,Y,SH R-401915-IKM- 0FE937ED6D | Pelayanan Bagus | Senin, 12 Desember 2022 14:59:48 WIB |



| | | | |
|----|--|----------------------------------|---|
| | PENGADILAN NEGERI CIKARANG | | |
| 38 | Muhammad Rivai R-401915-IKM-30C8982022 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus ada kopi dan teh | Senin, 12 Desember 2022 09:32:46 WIB |
| 39 | Qurrotul Aini R-401915-IKM- B4BA971512 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 9 Desember 2022 15:18:21 WIB |
| 40 | Fauzi,SH R-401915-IKM- 4DB1D37A31 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 8 Desember 2022 13:41:44 WIB |
| 41 | Muji Rahayu,SH R-401915-IKM- ECD7049AC2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 8 Desember 2022 10:05:59 WIB |
| 42 | Bayu Ilham K,SH R-401915-IKM- 7AC420B689 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 8 Desember 2022 09:42:31 WIB |
| 43 | Nurkholis Madjid R-401915-IKM- DA6E739219 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Baik sekali | Rabu, 7 Desember 2022 14:55:34 WIB |
| 44 | Rahman Arif,SH R-401915-IKM-5B4507F790 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 7 Desember 2022 13:02:28 WIB |
| 45 | Maryanto R-401915-IKM-EF9496E337 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 7 Desember 2022 12:56:01 WIB |
| 46 | Wahyu Eka R-401915-IKM- 2AAA72635C PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 7 Desember 2022 11:04:18 WIB |
| 47 | Yuli R-401915-IKM- 0AAD1D544A PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 7 Desember 2022 11:00:56 WIB |
| 48 | Lasiyah R-401915-IKM-34641EB1FA PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelaynan Baik dan bagus | Selasa, 6 Desember 2022 14:56:41 WIB |
| 49 | Hasbi R-401915-IKM- 45CD595BF8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanna Bagus | Selasa, 6 Desember 2022 14:08:29 WIB |
| 50 | Irvan R-401915-IKM-BF0191F728 | Pelayanan Bagus | Selasa, 6 Desember 2022 11:05:06 WIB |

| | | | |
|----|--|-----------------|---|
| | PENGADILAN NEGERI CIKARANG | | |
| 51 | Freddy R-401915-IKM-FB393EFC54 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 6 Desember 2022 09:43:37 WIB |
| 52 | ABy Hartanto,SH.,MH R-401915-IKM- D6AFE69E0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 5 Desember 2022 11:54:05 WIB |
| 53 | Ace Abidin R-401915-IKM- D71F44ED71 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 2 Desember 2022 14:14:22 WIB |
| 54 | Rosita R-401915-IKM-F9AE34E836 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 2 Desember 2022 11:43:44 WIB |
| 55 | Selamet Minanto,SH R-401915-IKM- 8CAD625EE2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 1 Desember 2022 14:05:08 WIB |
| 56 | Sandy Arif Dhan R-401915-IKM-41A5E19464 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Kamis, 1 Desember 2022 12:54:28 WIB |
| 57 | Epy Syofyan,SH.,MH R-401915-IKM- 20707E7D55 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 1 Desember 2022 09:15:48 WIB |
| 58 | Gunalan,SH R-401915-IKM- BB5742441D PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 30 November 2022 11:40:19 WIB |
| 59 | Lemin,SH R-401915-IKM- 80C9CD49C7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 28 November 2022 13:49:43 WIB |
| 60 | Irwan Sya'ban R-401915-IKM-2569FA7323 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 28 November 2022 13:31:40 WIB |
| 61 | Rahmat Darmawan R-401915-IKM- 1AB05B27E5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 25 November 2022 15:39:46 WIB |
| 62 | Ade Kurniawan R-401915-IKM-78716C134B PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 24 November 2022 14:32:46 WIB |
| 63 | Ega Ferdyan Sari R-401915-IKM- 5396385A5B | Pelayanan Bagus | Kamis, 24 November 2022 13:10:34 WIB |



| | | | |
|----|---|---|--|
| | PENGADILAN NEGERI CIKARANG | | |
| 64 | Eko Wibowo AS,SH R-401915-IKM- C400D4C594 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 24 November 2022 10:59:50 WIB |
| 65 | Deni R-401915-IKM- F5C079D8EC PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Rabu, 23 November 2022 15:39:32 WIB |
| 66 | Yayat Hidayat R-401915-IKM- D30EA4CD1F PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan oke banget | Rabu, 23 November 2022 15:34:29 WIB |
| 67 | Mardi R-401915-IKM-E77C2EF021 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan prima | Rabu, 23 November 2022 15:30:42 WIB |
| 68 | Drs. M Nashir Tuasikal,SH R-401915-IKM-B83E858E33 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 23 November 2022 15:29:17 WIB |
| 69 | Reihan R-401915-IKM- 25CD987091 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Petugas melayani dengan ramah | Rabu, 23 November 2022 11:59:13 WIB |
| 70 | Dedi Joherman R-401915-IKM-F2546650F9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 23 November 2022 09:11:39 WIB |
| 71 | Ade Nurwiawati R-401915-IKM- C28EDA0DDB PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 22 November 2022 15:18:49 WIB |
| 72 | Rosadi,SH.,MH R-401915-IKM-3641CC0F8B PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 21 November 2022 13:34:00 WIB |
| 73 | Putu Yudanto R-401915-IKM-1E09356649 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 21 November 2022 11:37:30 WIB |
| 74 | Yayat R-401915-IKM- 7702739BD9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Petugas baik dan ramah. Tingkatkan terus | Jumat, 18 November 2022 15:22:49 WIB |
| 75 | Hasan Ashari R-401915-IKM- 9EA5D1AD0D PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 18 November 2022 14:16:48 WIB |
| 76 | Muhamad Nur R-401915-IKM-0E4595A34E PENGADILAN NEGERI | Pelayanan Bagus | Jumat, 18 November 2022 08:43:19 WIB |



| | | | |
|----|---|---|--|
| | CIKARANG | | |
| 77 | Edison R-401915-IKM-CBE393F4FE PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanannya memuaskan | Kamis, 17 November 2022 15:12:40 WIB |
| 78 | Ori Setiana R-401915-IKM- BA5CC88E37 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Super sekali | Kamis, 17 November 2022 15:01:37 WIB |
| 79 | Daniel R-401915-IKM- 40ACAC4B27 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pidana pelayanannya sangat tanggap | Kamis, 17 November 2022 14:38:53 WIB |
| 80 | Andri Budi Satrio R-401915-IKM-47520F80A1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 17 November 2022 13:41:31 WIB |
| 81 | S.husni R-401915-IKM-903BFEACF1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Petugas sangat membantu | Kamis, 17 November 2022 13:16:02 WIB |
| 82 | Elisyah Nawati,SH R-401915-IKM- 1F83DEC0DB PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 17 November 2022 10:45:37 WIB |
| 83 | Majid R-401915-IKM-EFBE823005 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Ramah | Kamis, 17 November 2022 10:30:10 WIB |
| 84 | Rico R-401915-IKM- 9C5A6290A9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Baik | Rabu, 16 November 2022 15:57:16 WIB |
| 85 | Diki Herdiana R-401915-IKM-90C0614426 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 16 November 2022 10:48:19 WIB |
| 86 | Ragil Widodo R-401915-IKM- C917A1B9E0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 16 November 2022 09:59:45 WIB |
| 87 | Slamet Minanto,SH R-401915-IKM-CFC2325616 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 15 November 2022 14:51:36 WIB |
| 88 | Ade Agustina R-401915-IKM-792F033D64 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Petugas cepat saat melayani pendaftaran dan jelas menerangkan terkait pendaftaran | Selasa, 15 November 2022 12:30:11 WIB |
| 89 | Abdul Gani R-401915-IKM-03B6876C67 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 15 November 2022 11:55:14 WIB |
| 90 | Asli J R-401915-IKM- | Petugas ramah | Senin, 14 November 2022 14:15:06 WIB |



| | | | |
|-----|---|---|---|
| | 6A7C57226B PENGADILAN NEGERI CIKARANG | | |
| 91 | Maman Sulaeman R-401915-IKM- 6AC97DA406 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus penjelasan sangan jelas | Senin, 14 November 2022 11:35:51 WIB |
| 92 | I Wayan Nugraha R-401915-IKM- DBBA252CE2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 14 November 2022 11:26:29 WIB |
| 93 | R Dian A R-401915-IKM-E618A03002 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 14 November 2022 10:05:22 WIB |
| 94 | Warziki R-401915-IKM-B17EE76080 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 11 November 2022 13:35:28 WIB |
| 95 | Wilhelmus R-401915-IKM- 24A3D15228 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanna. Bagus | Jumat, 11 November 2022 13:26:43 WIB |
| 96 | Masdi R-401915-IKM- 9880A3F2DD PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 10 November 2022 14:47:32 WIB |
| 97 | Deni Wijaya, SH R-401915-IKM- 3F07D9CDC6 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 10 November 2022 10:15:09 WIB |
| 98 | Emiliana Ariteki,SH R-401915-IKM- A423323BCF PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 10 November 2022 09:50:39 WIB |
| 99 | Lina Rosdiana R-401915-IKM- 9AAAB363CF PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 9 November 2022 16:31:32 WIB |
| 100 | Napit Nadih R-401915-IKM- 8C8C37C46D PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 9 November 2022 13:35:17 WIB |
| 101 | Satria Su;aeman R-401915-IKM- 8BDF38D6C PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 9 November 2022 11:44:33 WIB |
| 102 | Iran Novianty R-401915-IKM- 20B7821E2A PENGADILAN NEGERI | Terus dipertahankan sop dan pelayanan yang sudah berjalan dengan baik | Selasa, 8 November 2022 14:05:22 WIB |



| | | | |
|-----|---|-----------------|---|
| | CIKARANG | | |
| 103 | Sutrisno R-401915-IKM- B668F9CA61 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 8 November 2022 11:02:12 WIB |
| 104 | Darman R-401915-IKM- 6D1093976A PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 8 November 2022 09:17:53 WIB |
| 105 | Rismono R-401915-IKM-472608B266 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 7 November 2022 15:55:39 WIB |
| 106 | Udi Jaelani R-401915-IKM-6A980EEF4A PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 7 November 2022 10:41:09 WIB |
| 107 | Luthfi Agung R-401915-IKM- 72AC680C6E PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 7 November 2022 10:26:39 WIB |
| 108 | Riri Sutiyati R-401915-IKM-232BF06730 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 4 November 2022 11:18:48 WIB |
| 109 | Damayanti R-401915-IKM- 1DA3769F52 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 4 November 2022 11:11:49 WIB |
| 110 | Sandi Sucipto R-401915-IKM-503E2F9F72 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 3 November 2022 14:03:01 WIB |
| 111 | Abdan Sakuro R-401915-IKM- 856CA5D544 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 3 November 2022 10:58:00 WIB |
| 112 | Dimpos S Sitompul R-401915-IKM-C700FB375B PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 3 November 2022 09:45:38 WIB |
| 113 | Doni Fitra,SH.,MH R-401915-IKM-4E0D25EF0E PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Baik | Rabu, 2 November 2022 16:38:26 WIB |
| 114 | SUGIYATININGSIH R-401915-IKM- B84D787806 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Baik | Rabu, 2 November 2022 15:28:15 WIB |
| 115 | Herry Sasongko R-401915-IKM- 92E5A6797C PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 2 November 2022 15:12:42 WIB |



| | | | |
|-----|---|---|---|
| 116 | Donni Purwanto R-401915-IKM- 966BD98AB2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 1 November 2022 15:50:20 WIB |
| 117 | Anggraini R-401915-IKM- C076DC828A PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya | Selasa, 1 November 2022 11:48:52 WIB |
| 118 | Intan Hartati R-401915-IKM- B8A2F5C5B4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Senin, 31 Oktober 2022 17:33:57 WIB |
| 119 | Taufik Wisnujati R-401915-IKM-D342174FF2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 31 Oktober 2022 17:17:21 WIB |
| 120 | Nur Awani R-401915-IKM-1FB2D7E86F PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Baik | Jumat, 28 Oktober 2022 15:20:44 WIB |
| 121 | Libet Astoyo R-401915-IKM- A069CD4339 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 28 Oktober 2022 11:11:48 WIB |
| 122 | Raden Dian Abadi,SH.,MH R-401915-IKM- EA2EFE76D5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Jumat, 28 Oktober 2022 10:27:01 WIB |
| 123 | Angga R-401915-IKM- D9B43310CD PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 27 Oktober 2022 15:27:00 WIB |
| 124 | Muji Rahayu,SH R-401915-IKM- 1B55D330D8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 27 Oktober 2022 13:31:46 WIB |
| 125 | Jonggara Simanjuntak R-401915-IKM- 38D550E57C PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 26 Oktober 2022 14:48:03 WIB |
| 126 | Novian Irawan R-401915-IKM-77F46650B6 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Petugas sangat tanggap dan ramah | Rabu, 26 Oktober 2022 14:23:28 WIB |
| 127 | AHMAD JUNAWI R-401915-IKM- 6A887E1E3D PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Rabu, 26 Oktober 2022 13:19:42 WIB |
| 128 | Nugraha,SH R-401915-IKM- DEEE5A2B37 | Pelayanan Bagus | Rabu, 26 Oktober 2022 10:15:08 WIB |



| | | | |
|-----|--|--|---|
| | PENGADILAN NEGERI CIKARANG | | |
| 129 | Solihin R-401915-IKM- A5D115C7BF PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Petugas ramah dan luwes | Selasa, 25 Oktober 2022 14:10:59 WIB |
| 130 | Machdi,SH.,MH R-401915-IKM-3404C2F864 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 25 Oktober 2022 11:49:59 WIB |
| 131 | Wahyu Haryadi,SH. R-401915-IKM-4AEFFE8B94 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Selasa, 25 Oktober 2022 09:26:43 WIB |
| 132 | Syahban Siregar,SH R-401915-IKM- F8CA02D7B9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Senin, 24 Oktober 2022 13:53:29 WIB |
| 133 | Ilham Baihaqi R-401915-IKM-355CE89B8F PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Senin, 24 Oktober 2022 13:03:10 WIB |
| 134 | Tiara Indra Saraswati R-401915-IKM-2FEBOE7D37 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Jumat, 21 Oktober 2022 15:41:39 WIB |
| 135 | Edelweiss Putri R-401915-IKM-3998338F2D PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Kamis, 20 Oktober 2022 14:38:03 WIB |
| 136 | Nana R-401915-IKM-5B2EFA81E8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan pidana sudah sangat mumpuni | Kamis, 20 Oktober 2022 14:28:08 WIB |
| 137 | Dina R-401915-IKM-F164BE51C6 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Terus tingkatkan pelayanan lebih baik dari yang yang sudah baik | Kamis, 20 Oktober 2022 11:42:02 WIB |
| 138 | Vince May,SH R-401915-IKM-5BF532A675 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Kamis, 20 Oktober 2022 10:55:07 WIB |
| 139 | Nugraha,SH R-401915-IKM-2780950C30 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Kamis, 20 Oktober 2022 10:23:42 WIB |
| 140 | Tumpak Afrikan R-401915-IKM- 793EF69CD8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan Bagus | Rabu, 19 Oktober 2022 13:53:59 WIB |
| 141 | Heris Suryana R-401915-IKM-5101FA0BE5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Rabu, 19 Oktober 2022 13:40:06 WIB |
| 142 | Edi Prayitno,SH.,MH R-401915-IKM- 82DA0386E9 | Pelayanan baik fasilitas bagus | Selasa, 18 Oktober 2022 14:35:18 WIB |



| | | | |
|-----|---|---|---|
| | PENGADILAN NEGERI CIKARANG | | |
| 143 | Anna Dorebat R-401915-IKM- B9743DF2CE PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan sangat baik | Selasa, 18 Oktober 2022 14:00:18 WIB |
| 144 | Mario Jeremia R-401915-IKM- B17B45A155 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Senin, 17 Oktober 2022 15:01:30 WIB |
| 145 | Tapi Matkul Maidah R-401915-IKM-C811905877 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Senin, 17 Oktober 2022 14:13:12 WIB |
| 146 | Ahmad Talaohu,SH R-401915-IKM-EE026068C7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Jumat, 14 Oktober 2022 13:25:58 WIB |
| 147 | Nur Azizah R-401915-IKM-8B2627B29F PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Sangat baik, pelayanan sangat ramah. | Kamis, 13 Oktober 2022 17:57:26 WIB |
| 148 | Nanda R-401915-IKM-B4F0738799 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan cepat | Kamis, 13 Oktober 2022 15:46:19 WIB |
| 149 | Muhamad Izola R-401915-IKM-B68369773E PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Kamis, 13 Oktober 2022 15:43:11 WIB |
| 150 | Sukmawati Machmud R-401915-IKM- 13073B350A PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Kamis, 13 Oktober 2022 15:34:16 WIB |
| 151 | Oktapianus Ginting,SH R-401915-IKM- 6980F85BD4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Kamis, 13 Oktober 2022 14:01:41 WIB |
| 152 | Putra Pengayoman,SH R-401915-IKM-24558F3572 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Rabu, 12 Oktober 2022 14:55:16 WIB |
| 153 | Angga Sanjaya R-401915-IKM- 0FB0EA9C73 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Rabu, 12 Oktober 2022 09:10:25 WIB |
| 154 | Ratna Lumbantoruan,SH R-401915-IKM- 377D3AB631 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Selasa, 11 Oktober 2022 14:09:08 WIB |
| 155 | Alifa R-401915-IKM- 949AC7B636 PENGADILAN NEGERI | Petugas sangat ramah | Selasa, 11 Oktober 2022 11:27:16 WIB |



| | CIKARANG | | |
|-----|---|--------------------------------------|--|
| 156 | Fahmi Muhamad R-401915-IKM- 8BECB31FDA PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Senin, 10 Oktober 2022 14:43:03 WIB |
| 157 | Abdul Yasin R-401915-IKM-31C6CF6236 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Senin, 10 Oktober 2022 14:32:53 WIB |
| 158 | Palti.s R-401915-IKM- 16A1A8458F PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Senin, 10 Oktober 2022 12:04:14 WIB |
| 159 | Mulyadi,SH R-401915-IKM-0823B3F507 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Senang, Nyaman, Puas gedung bagus | Jumat, 7 Oktober 2022 13:03:37 WIB |
| 160 | Suhendra R-401915-IKM- 2CBBB7924D PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Jumat, 7 Oktober 2022 09:36:50 WIB |
| 161 | Meidia Safitri,SH.,MH R-401915-IKM- 1363BA5120 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Kamis, 6 Oktober 2022 15:11:49 WIB |
| 162 | Nugraha Muchamad Ramdan,SH R-401915-IKM- C19ACDD300 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Kamis, 6 Oktober 2022 10:43:54 WIB |
| 163 | Noto Antoko R-401915-IKM- DE391FA711 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Kamis, 6 Oktober 2022 10:36:15 WIB |
| 164 | Thoyib Suroto R-401915-IKM-98C307B8E4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Kamis, 6 Oktober 2022 09:27:50 WIB |
| 165 | Anisa Ferbina K R-401915-IKM-01E7310CE9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik dan ramah | Rabu, 5 Oktober 2022 15:09:23 WIB |
| 166 | AA M Zaenudin,SAP.,SH R-401915-IKM-2E44408C4E PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Rabu, 5 Oktober 2022 11:34:11 WIB |
| 167 | Umur Retta R-401915-IKM- A7D71B9C48 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Gedung dan fasilitas bagus | Rabu, 5 Oktober 2022 10:55:03 WIB |
| 168 | Muhammad Yusuf,SH R-401915-IKM-B880058802 PENGADILAN NEGERI | Pelayanan baik | Rabu, 5 Oktober 2022 10:29:28 WIB |



| | CIKARANG | | |
|-----|---|---------------------------------|--|
| 169 | Budi Nugroho,SH R-401915-IKM- 8B020CA339 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Rabu, 5 Oktober 2022 10:18:51 WIB |
| 170 | Ramang Ariyanto R-401915-IKM-03487A88E7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan ramah | Selasa, 4 Oktober 2022 14:46:50 WIB |
| 171 | Taufiq Rahman R-401915-IKM-315E50707A PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Selasa, 4 Oktober 2022 14:30:27 WIB |
| 172 | Eka Paramiyha R-401915-IKM- A668A3D47B PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Gedung bagus | Selasa, 4 Oktober 2022 14:24:44 WIB |
| 173 | Rahayu Dwi R-401915-IKM- D428C0992E PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan baik | Selasa, 4 Oktober 2022 14:06:15 WIB |
| 174 | Wira R-401915-IKM- B2A5CFBB88 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan yang ramah dan nyaman | Senin, 3 Oktober 2022 15:54:05 WIB |
| 175 | Bobby R-401915-IKM- 39EA551CD7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Pelayanan bagus | Senin, 3 Oktober 2022 15:49:40 WIB |
| 176 | Abdullah R-401915-IKM- 12DC94CB85 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Gedung Bagus | Senin, 3 Oktober 2022 15:23:17 WIB |
| 177 | Tantular,SH R-401915-IKM- 201B157ED2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG | Gedung bagus | Senin, 3 Oktober 2022 12:21:51 WIB |



BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cikarang sebesar **3,99** atau **99,73** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 atau 88,31 – 100,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,98 berada pada kategori SANGAT BAIK;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,99 berada pada kategori SANGAT BAIK;
3. Waktu penyelesaian pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,99 berada pada kategori SANGAT BAIK;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,99 berada pada kategori SANGAT BAIK;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,99 berada pada kategori SANGAT BAIK;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,99 berada pada kategori SANGAT BAIK;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,99 berada pada kategori SANGAT BAIK;
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,99 berada pada kategori SANGAT BAIK;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,99 berada pada kategori SANGAT BAIK;

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cikarang, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup **“Sarana dan Prasarana”** disusul ruang lingkup **“Kompetensi Pelaksana Pelayanan”**.

5.2. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Cikarang, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian pelayanan, Biaya/tarif Pelayanan, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Petugas Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan, serta Sarana dan Prasarana. Berdasarkan hasil survei ini, Sembilan ruang lingkup tersebut berada pada kategori Sangat Baik, sehingga diharapkan



kepada seluruh jajaran Pegawai Pengadilan Negeri Cikarang agar segera mengoptimalkan dalam rangka meningkatkan dan menciptakan pelayanan yang prima, berkualitas dan profesional oleh pelaksana pelayanan yaitu seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Cikarang.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
 - a. Jadwal Persidangan:
 - Jadwal persidangan agar lebih tertata
 - b. Perilaku Pelaksana
 - Untuk antrian sidang agar lebih ditertibkan
 - Tepat waktu dalam jadwal persidangan
 - c. Untuk layanan PTSP
 - Untuk memberikan pelayanan yang prima agar pengguna layanan mendapatkan hasil yang maksimal;
2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :
 - Perlu untuk memperhatikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.
3. Untuk Bagian Perdata :
 - Untuk pelayanan agar lebih optimal
 - Untuk penyelesaian proses pelayanan agar lebih cepat
4. Untuk Bagian Hukum :
 - Untuk pelayanan terhadap masyarakat lebih ditingkatkan
 - Untuk mempercepat penyelesaian proses pelayanan
5. Untuk bagian Pidana :
 - Untuk pelayanan agar lebih ditingkatkan
 - Untuk penyelesaian proses pelayanan agar lebih cepat



PENGADILAN NEGERI CIKARANG

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bekasi
Desa Sukamahi, Kecamatan Cikarang Pusat Kabupaten Bekasi 17530

Telp (021) 89977188, Fax (021) 89977189

Website : www.pn-cikarang.go.id, Email : info@pn-cikarang.go.id

| No | NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN | | | | | | | | | KET |
|----|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |



| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 147 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 160 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 175 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 176 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 177 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| JUMLAH | 705 | 706 | 706 | 706 | 706 | 707 | 706 | 707 | 706 | |
| NNR Per RL | 3,983 | 3,989 | 3,989 | 3,989 | 3,989 | 3,994 | 3,989 | 3,994 | 3,989 | 35,904 |
| NNR Tertimbang | 0,443 | 0,443 | 0,443 | 0,443 | 0,443 | 0,444 | 0,443 | 0,444 | 0,443 | 3,989 |
| IKM Unit Pelayan | | | | | | | | | | 99,73 |

RUJUKAN

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan
- Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.



LAMPIRAN



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BERDASARKAN PERMENPAN RI NO. 14 TAHUN 2107
TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
 - Tidak Mudah
 - Kurang Mudah
 - Mudah
 - Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
 - Tidak Cepat
 - Kurang Cepat
 - Cepat
 - Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?
 - Tidak Setuju
 - Kurang Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
 - Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Kompeten
 - Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?
 - Tidak Sopan dan Ramah
 - Kurang Sopan dan Ramah

- Sopan dan Ramah
 - Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
- Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?
- Tidak ada
 - Ada tetapi tidak dapat diakses
 - Kurang maksimal
 - Berfungsi dan dikelola dengan baik





PENGADILAN NEGERI CIKARANG

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bekasi
Desa Sukamahi, Kecamatan Cikarang Pusat Kabupaten Bekasi 17530
Telp (021) 89977188, Fax (021) 89977189
Website : www.pn-cikarang.go.id, Email : info@pn-cikarang.go.id

MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI CIKARANG PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2022

I. PENGANTAR

Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara masyarakat berpartisipasi memberikan penilaian/pengukuran terhadap pelayanan yang diberikan Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II. Ada 9 (sembilan) ruang lingkup terkait pelayanan publik dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yaitu berupa pertanyaan dan jawaban terbuka (saran, kritik dan apresiasi) yang akan menjadi masukan dan pembenahan maupun perbaikan kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Cikarang.

Selain itu, survei ini merupakan evaluasi diri dalam Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II baik itu terhadap penyelenggara pelayanan maupun pelaksana pelayanan untuk mewujudkan Pengadilan Negeri Cikarang Kelas II yang Agung dengan pelayanan prima, berkualitas dan profesional.

Pengadilan Negeri Cikarang sebagai penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

II. RINGKASAN EKSEKUTIF

Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan survei kepuasan masyarakat merupakan suatu keharusan agar tujuan dan maksud dari kegiatan tersebut dapat tercapai sesuai dengan ketentuan dan target yang ditetapkan;

III. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI INTERNAL

Pelaksanaan Monitoring dan evaluasi internal dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 4 Januari 2023. Pelaksanaan Monitoring dan evaluasi pada laporan ini dilakukan untuk periode pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode bulan Oktober 2022 sampai dengan Desember 2022;

IV. LINGKUP KEGIATAN

Lingkup Kegiatan monitoring dan evaluasi terkait permasalahan yang ada dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang diantaranya melalui aplikasi siSUPER untuk Survei Kepuasan Masyarakat, hasil survei dan lain-lain yang memiliki keterkaitan dalam proses survei;

V. HASIL EVALUASI:

- Pelaksanaan Survei untuk bulan Oktober sampai dengan Desember 2022 dengan cara penggunaan Aplikasi digital E-Survei Badilum Mahkamah Agung RI yang ada di meja PTSP;
- Pelaksanaan survei sudah dilaksanakan dengan pelaporan 3 (tiga) bulan sekali;
- Pelaksanaan Survei telah selesai untuk bulan Juli sampai dengan Desember 2022 dengan jumlah responden 177 (seratus tujuh puluh tujuh) orang dengan kesimpulan hasil survei tiga terendah yaitu **Persyaratan Pelayanan sebesar 3,98** (tiga koma sembilan puluh delapan), **Prosedur Pelayanan 3,99** (tiga koma sembilan puluh sembilan), dan **Waktu Penyelesaian 3,99** (tiga koma sembilan puluh sembilan);

VI. REKOMENDASI

- Mengingat situasi yang masih rentan dengan wabah covid 19 tentunya interaksi secara langsung harus diminimalisir dan agar maksimal hasilnya maka dapat juga dilakukan dengan mengarahkan dengan menggunakan barcode atau dengan memberikan link aplikasi survei kepada pengguna pelayanan;
- Pelaksanaan survei dengan pelaporan 3 (tiga) bulan sekali perlu untuk diperhatikan dalam pelaksanaan penjadwalan sehingga tetap dapat dilaksanakan sesuai waktu yang ditentukan;
- Berkaitan dengan hasil survei 3 (tiga) terendah yaitu **Persyaratan Pelayanan sebesar 3,98** (tiga koma sembilan puluh delapan), **Prosedur Pelayanan 3,99** (tiga koma sembilan puluh sembilan), dan **Waktu Penyelesaian 3,99** (tiga koma sembilan puluh sembilan), maka perlu untuk ditindaklanjuti;

VII. MONITORING DAN EVALUASI

- Dalam indikator hasil survei terendah yaitu **Persyaratan, 3** (tiga) dari 177 (seratus tujuh puluh tujuh) responden atau sebesar 1,69% (satu koma enam puluh sembilan persen) menjawab sesuai. Maka dari itu petugas pelayanan agar memberikan informasi dan penjelasan terkait persyaratan

yang diperlukan oleh masyarakat penerima pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan sangat sesuai;

- Dalam indikator hasil survei terendah yaitu **Prosedur Pelayanan**, 2 (dua) dari 177 (seratus tujuh puluh tujuh) responden atau sebesar 1,13% (satu koma tiga belas persen) menjawab mudah, maka dari itu petugas pelayanan diharap untuk selalu meminta dan menerima biaya yang timbul dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan tarif resmi yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri;
- Dalam indikator hasil survei terendah yaitu **Waktu Penyelesaian Pelayanan**, 2 (dua) dari 177 (seratus tujuh puluh tujuh) responden atau sebesar 1,13% (satu koma tiga belas persen) menjawab cepat, dengan demikian petugas pelayanan Pengadilan Negeri Cikarang diharap untuk lebih cepat dan sigap juga tetap cermat dan teliti dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang sudah ditentukan;

VIII. TINDAK LANJUT

- Untuk menindaklanjuti hasil temuan terendah yaitu mengenai persyaratan, Pengadilan Negeri Cikarang telah mempublikasikan prosedur pelayanan pengadilan pada website resmi Pengadilan Negeri Cikarang yang bisa dilihat pada menu layanan hukum di dalam website tersebut. Pengadilan Negeri Cikarang juga menyediakan brosur pelayanan pada setiap meja pelayanan yang didalamnya terdapat persyaratan setiap jenis pelayanan. Pengadilan Negeri Cikarang juga telah membuat inovasi e-Brosur layanan masing-masing bidang kepaniteraan dalam bentuk QR Code yang tersedia di masing-masing meja PTSP bidang pidana, perdata, dan hukum sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dengan cara scan QR Code tersebut melalui handphone masing-masing. Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Cikarang diminta untuk selalu mengisi check list yang sudah disiapkan untuk segala jenis pelayanan yang diminta sebagai kontrol kelengkapan berkas pelayanan, Petugas juga selalu dihimbau untuk dapat menjelaskan tentang prosedur pelayanan pada Pengadilan berikut inovasi e-Brosur tersebut diatas dengan menggunakan bahasa yang sederhana agar dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat pencari keadilan di Pengadilan Negeri Cikarang;
- Untuk menindaklanjuti hasil temuan terendah yaitu prosedur pelayanan, Pengadilan Negeri Cikarang melalui briefing dan mentoring kepada petugas pelayanan setiap paginya sebelum memulai pelayanan dimeja pelayanan, agar petugas pelayanan selalu mempelajari Standar

Operasional Prosedur (SOP) pada bagiannya masing-masing sehingga ketika menghadapi pertanyaan dari pengguna pelayanan Petugas dapat menjelaskan secara jelas dan lugas. Pengadilan Negeri Cikarang juga menyediakan banner terkait prosedur pelayanan ditempat mudah dilihat oleh pengguna pelayanan.

- Untuk menindaklanjuti hasil temuan terendah yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan, Pengadilan Negeri Cikarang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditiap tahapan kegiatannya memiliki batas waktu penyelesaian dan diharapkan kepada Petugas untuk menyelesaikan pelayanan tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan pada SOP. Pengadilan Negeri Cikarang juga telah melakukan briefing pagi sebelum memulai aktifitas pelayanan setiap harinya kepada petugas pelayanan yang dipimpin oleh pimpinan pengadilan serta pejabat struktural agar petugas pelayanan senantiasa bekerja dengan cepat dan cermat sesuai. Selain daripada itu setiap bulannya juga selalu diadakan monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Hakim Pengawas PTSP terkait kendala yang dihadapi oleh petugas pelayanan. Pengadilan Negeri Cikarang juga menerapkan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan yang tujuannya untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi keterlambatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operational Pelayanan (SOP) di Pengadilan Negeri Cikarang;

Cikarang, 04 Januari 2023

Mengetahui

Manager Representative,




ASYROTUN MUGIASTUTI, S.H., M.H.

Ketua Tim Survei,



HUSNA MACHMUD, S.H., M.H.