

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II
PERIODE APRIL – JUNI 2021**

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



**PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II
PERIODE APRIL – JUNI 2021**
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Cikarang
Pada Hari Rabu, 30 Juni 2021

Management Reprtentative

Ketua Tim Survei

ALI SOBIRIN, S.H., M.H.

DEWI TRISSETYAWATI, S.H., M.H.

Ketua Pengadilan Negeri Cikarang

DARMA INDO DAMANIK, S.H. Mkn.



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, 30 Juni 2021

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	6
2.1 Metode Survei	6
2.2 Teknik Pengumpulan Data	6
2.3 Variabel Pengukuran SKM	6
2.4 Teknik Analisis Data	7
BAB III PROFIL RESPONDEN	8
3.1 Umur	8
3.2 Jenis Kelamin	8
3.3 Pendidikan Terakhir	9
3.4 Pekerjaan Utama	9



	Hal
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT_PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	10
4.1 Ruang Lingkup.....	10
4.2 Persyaratan	11
4.3 Prosedur	12
4.4 Waktu Penyelesaian Pelayanan	13
4.5 Biaya/Tarif	14
4.6 Kualitas Hasil Pelayanan	15
4.7 Kompetensi Pelaksana Pelayanan.....	16
4.8 Perilaku Pelaksana	17
4.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
4.10 Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Error! Bookmark not defined.
4.11 Hasil Survey Kualitatif	26
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	20
5.1. Kesimpulan	28
5.2. Rekomendasi	28
RUJUKAN.....	30
L A M P I R A N.....	31



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan.....	7
Tabel 3.1 Responden Menurut Karakteristik Umur	8
Tabel 3.2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	8
Tabel 3.3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	9
Tabel 3.4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	9
Tabel 4.1 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cikarang.....	10
Tabel 4.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ..	11
Tabel 4.3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ..	12
Tabel 4.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ..	13
Tabel 4.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ..	14
Tabel 4.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ..	15
Tabel 4.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ..	16
Tabel 4.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ..	17
Tabel 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cikarang	18
Tabel 4.10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	19
Tabel 4.11 Kritik dan Saran Responden	20



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Tim Survey	3
Gambar 4.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	11
Gambar 4.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	12
Gambar 4.3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	13
Gambar 4.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	14
Gambar 4.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	15
Gambar 4.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	16
Gambar 4.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	17
Gambar 4.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	20
Gambar 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	Error! Bookmark not defined.



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 merupakan modernisasi di Pengadilan Negeri Cikarang. Penggunaan aplikasi ini diterapkan pada periode kedua yaitu bulan April-Juni 2021. Namun tidak menutup kemungkinan bagi masyarakat atau pengguna layanan Pengadilan yang tidak dapat menggunakan teknologi menggunakan instrumen manual yaitu dengan pengisian kuesioner melalui media kertas. 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).

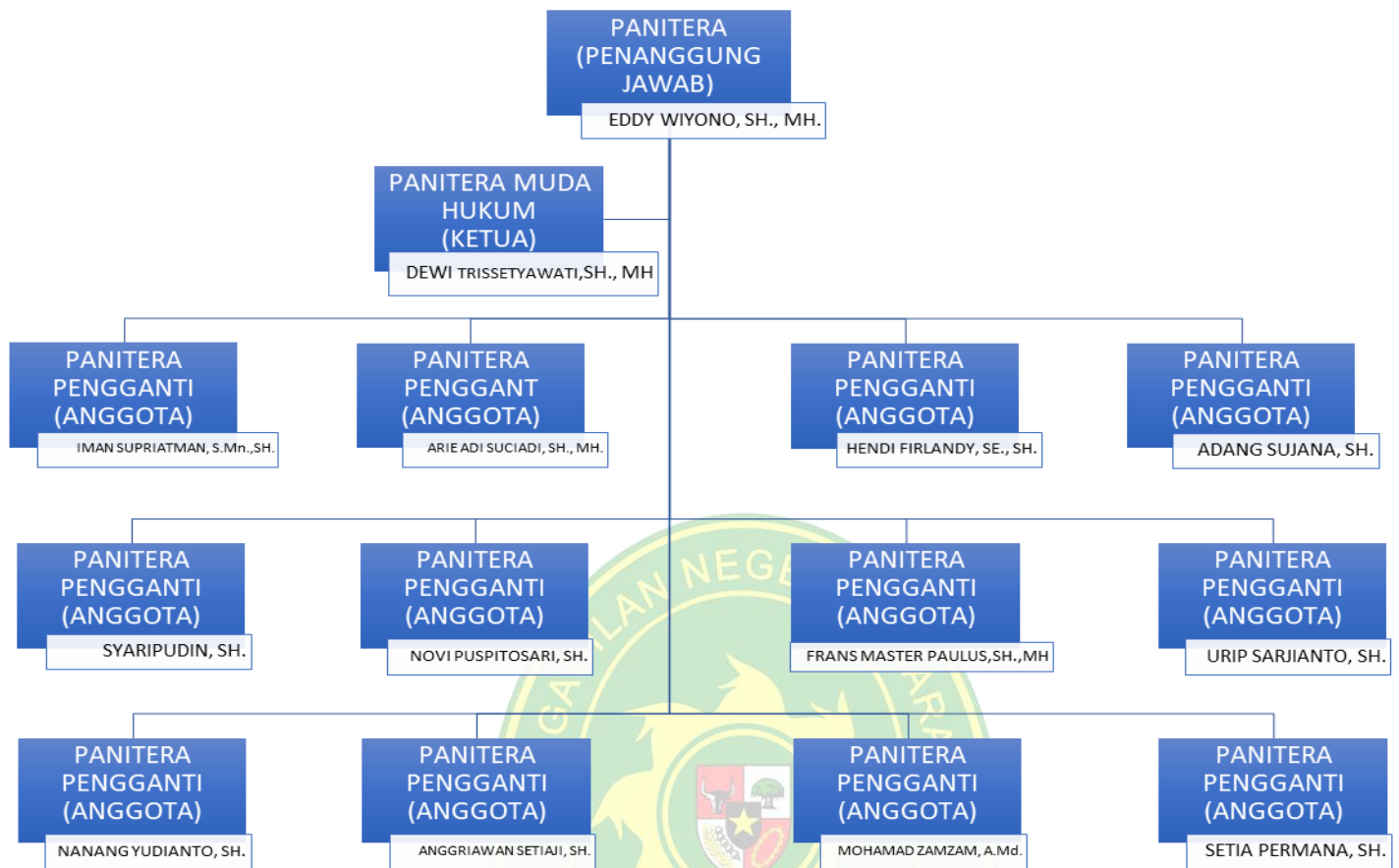
Untuk melakukan survei secara periodik, Pengadilan Negeri Cikarang mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset 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 12 (duabelas) Anggota.



Gambar 1.1. Tim Survey

1.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Cikarang ini dilaksanakan pada bulan Januari s/d Mei 2012.

Tabel 1.1 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Bulan ke-)					
		1	2	3	4	5	6
1	Pengambilan kuesioner	✓	✓	✓	✓		

Lanjutan Tabel 1.1 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Bulan ke-)		
		1	2	3
2	Pengelompokan hasil survei			✓
3	Pembuatan laporan			✓

1.6 Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Cikarang dilaksanakan 2 kali setahun yaitu awal Januari dan awal Juli setiap tahunnya. Pelaksanaan 2 kali dalam setahun ini diharapkan setiap semesternya dapat dievaluasi pelaksanaan layanan dan direncanakan dengan baik untuk semester berikutnya. Dengan demikian peningkatan maupun penurunan mutu layanan dapat dilakukan dengan baik sekali satu semester. Untuk semester I (satu) tahun 2020 yaitu bulan Januari sampai dengan bulan Juni 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 membuat instrumen berupa angket/kuesioner, 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 menyiapkan aplikasi kuesioner serta menyiapkan lembar kuesioner yang telah disusun dan 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 dan ditambah dengan kuesioner manual yang diisi oleh responden. Jika ditemukan kuesioner yang rusak



dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data

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 kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, 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. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara 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 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	17	22,97
2	29-39	29	39,19
3	40-49	21	28,38
4	50-59	5	6,76
5	60-69	2	2,70
Jumlah		74	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (39,19 %).

3.2 Jenis Kelamin

Tabel 3.2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	55	74,32
2	Perempuan	19	25,67
Jumlah		74	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki Sebanyak 55 Orang (73,53 %) dan perempuan sebanyak 27 orang (26,47%).



3.3 Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SMP	0	0
2	SMA	24	32,43
3	Diploma	0	0
3	S1	49	66,22
4	S2	1	1,35
Jumlah		74	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 49 orang (66,22 %).

3.4 Pekerjaan Utama

Tabel 3.4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	4	5,40
2	POLRI	13	17,57
3	Swasta	14	18,91
3	Wiraswasta	5	6,76
4	Tenaga kontrak	1	1,35
5	Lainnya	37	50,00
Jumlah		74	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 37 Orang (50,00%).



BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

4.1 Ruang Lingkup

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 202 bendel angket. 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 **3,83 / 95,83%** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 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	3,892	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,851	Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,851	Baik
4	Biaya/Tarif	3,865	Baik
5	Kualitas Hasil Pelayanan	3,797	Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,716	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,851	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,770	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,905	Baik



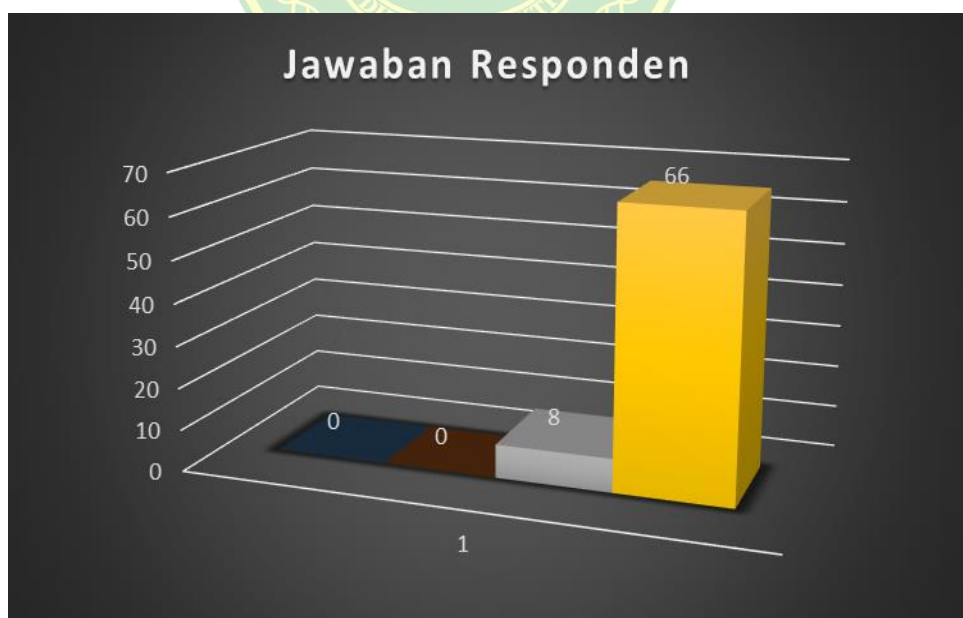
4.2 Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,892** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori 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.	Sulit	1	0	0
2.	Cukup Mudah	2	0	0
3.	Mudah	3	8	10,81
4.	Sangat Mudah	4	66	89,19
Jumlah			74	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 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

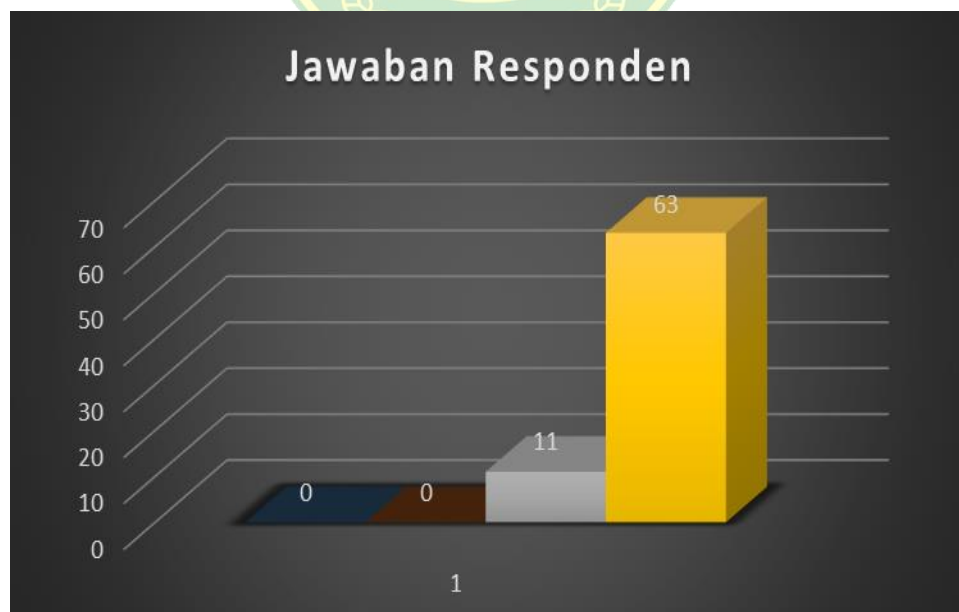
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,851** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori 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 Jelas	1	0	0
2.	Kurang Jelas	2	0	0
3.	Jelas	3	11	14,86
4.	Sangat Jelas	4	63	85,13
Jumlah			74	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

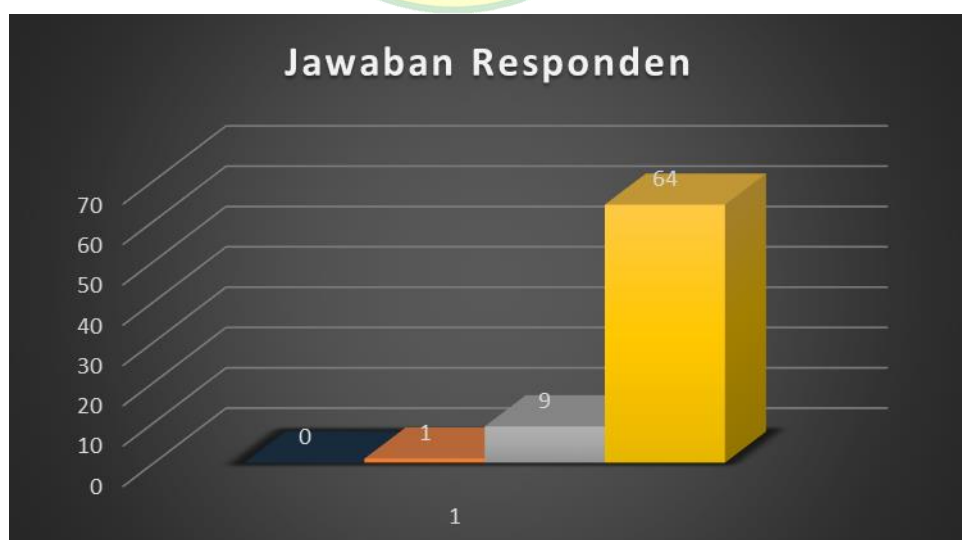
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,851** berada pada interval 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori 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.	Sangat Lambat	1	0	0
2.	Kurang Cepat	2	1	1,35
3.	Cepat	3	9	12,16
4.	Sangat Cepat	4	64	90,14
Jumlah			74	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

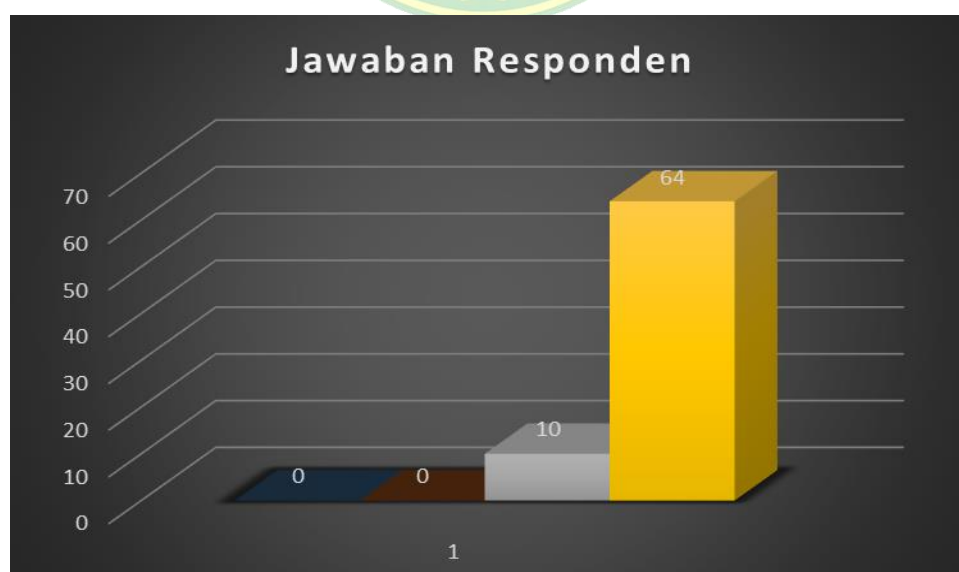
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,865** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori 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 terjangkau	1	0	0
2.	Mahal	2	0	0,98
3.	Terjangkau	3	10	56,87
4.	Sangat Terjangkau	4	64	42,15
Jumlah			74	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

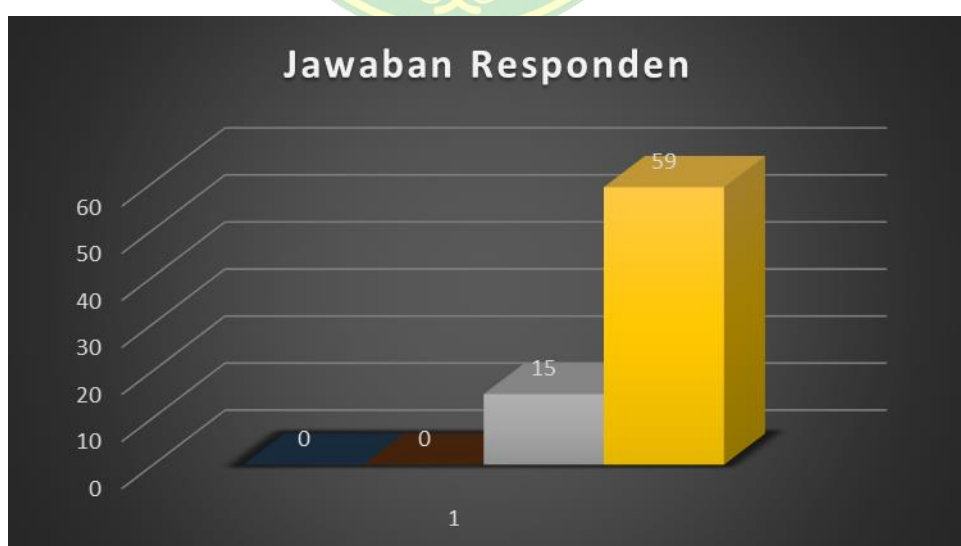
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,797** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori 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 Baik	1	0	0
2.	Kurang Baik	2	0	0
3.	Baik	3	15	20.27
4.	Sangat Baik	4	59	79.73
Jumlah			74	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

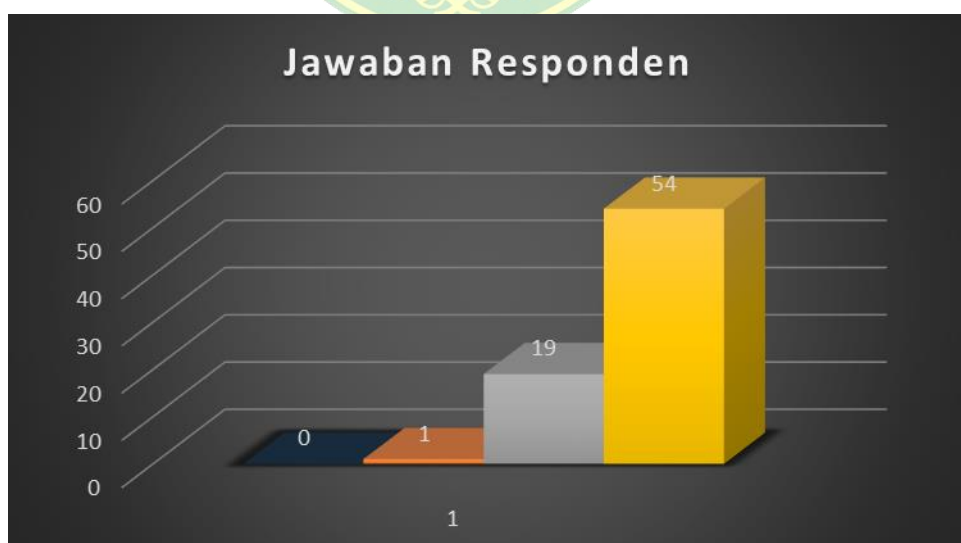
Kompetensi Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,716** berada pada interval 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori 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 Mampu	1	0	0
2.	Kurang Mampu	2	1	1,35
3.	Mampu	3	19	25,68
4.	Sangat Mampu	4	54	72,97
Jumlah			74	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

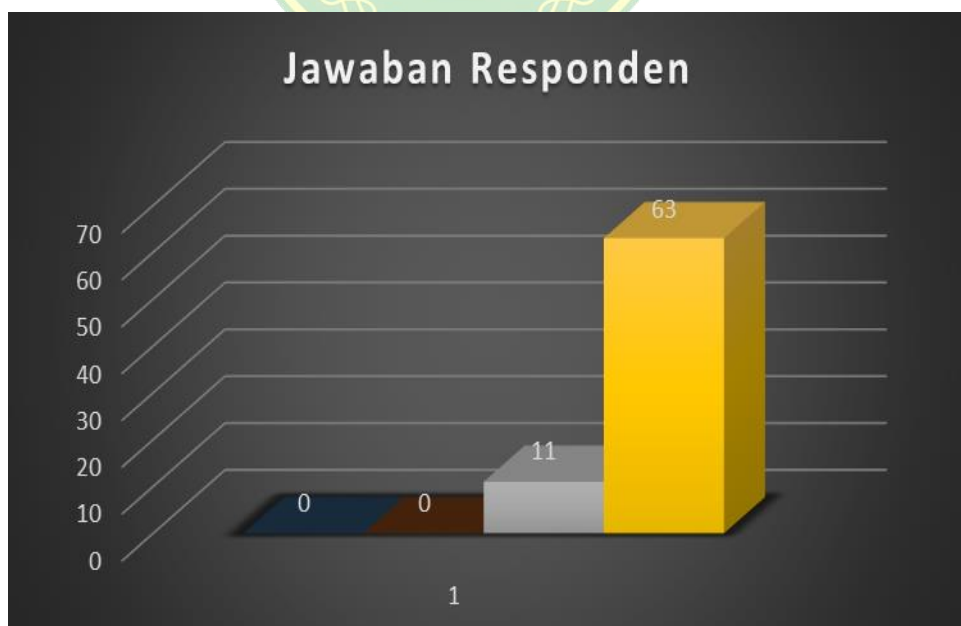
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,861** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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 Ramah	1	0	0
2.	Kurang Ramah	2	0	0
3.	Ramah	3	11	14,87
4.	Sangat Ramah	4	63	85,13
Jumlah			74	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

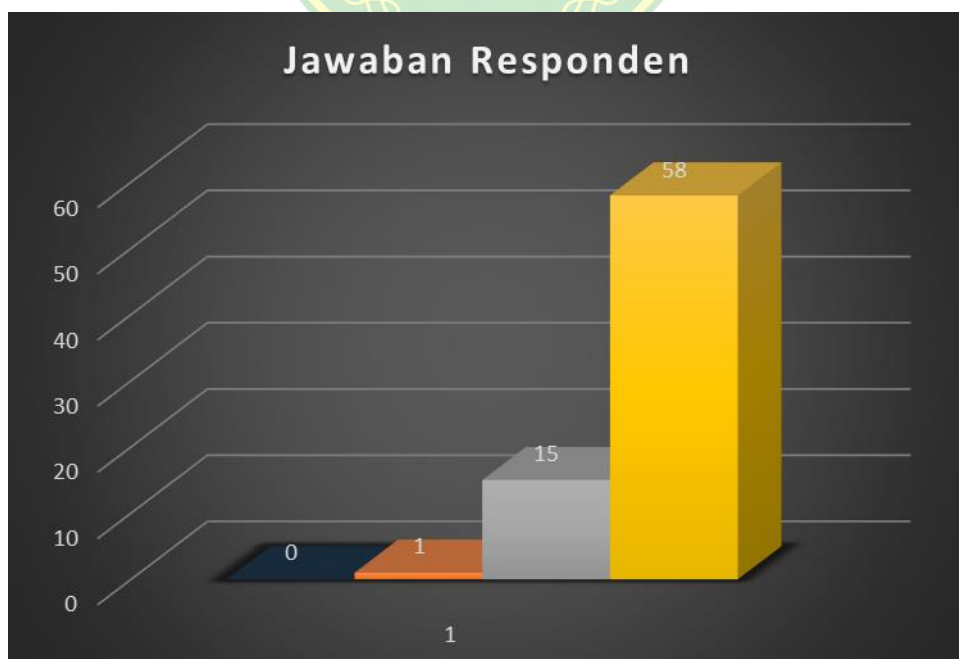
Kelengkapan Sarana dan Prasarana, adalah dimana penilaian mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana pada kantor Pengadilan Negeri Cikarang. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,770**, berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kelengkapan Sarana dan Prasarana berada pada kategori 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.	Tidak Lengkap	1	0	0
2.	Cukup Lengkap	2	1	1,35
3.	Lengkap	3	15	20.27
4.	Sangat Lengkap	4	58	78.38
Jumlah			74	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: Kelengkapan Sarana dan Prasarana



4.10 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

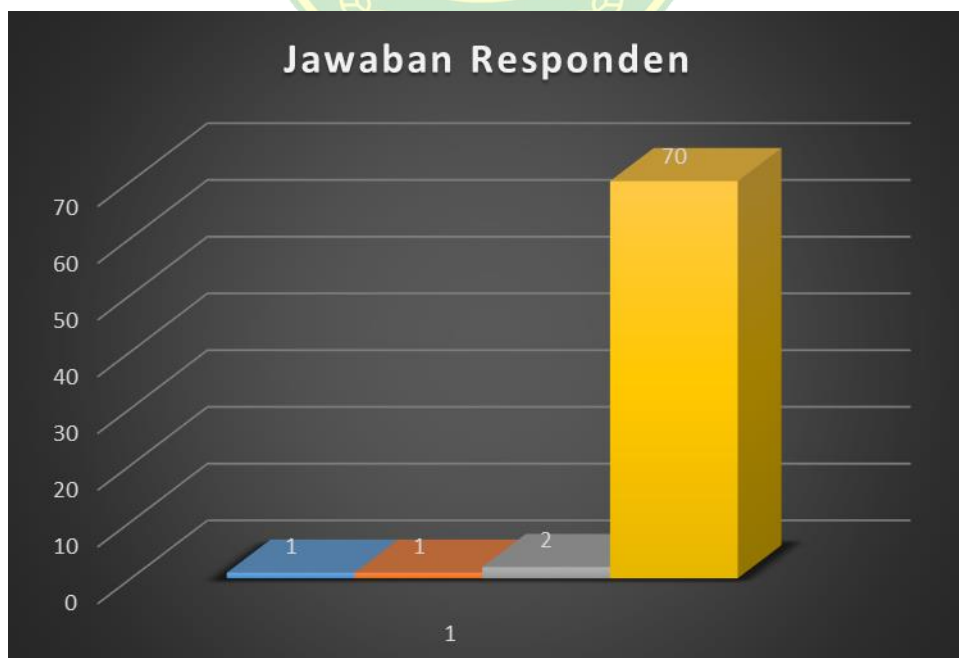
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,905** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganann pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori 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 Memuaskan	1	1	1.35
2.	Kurang Memuaskan	2	1	1.35
3.	Memuaskan	3	2	2.70
4.	Sangat Memuaskan	4	70	94,60
Jumlah			74	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: 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 disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Cikarang, yang

Tabel 4.11 Kritik, Saran dan Apresiasi Responden

Robita Ely R-401915- IKM- 86E6218FAB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Agar ditingkatkan kembali	Senin, 21 Juni 2021 10:51:02 WIB
Sukirman R-401915- IKM- 124AC502C8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Dipertahankan	Jumat, 11 Juni 2021 14:07:03 WIB
Badri R-401915- IKM- 6DE8F4B157 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pertahankan terus	Jumat, 11 Juni 2021 15:26:59 WIB
Ahmad Khozinudin R-401915- IKM- 341B7A1281 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Mudah dan menyenangkan	Jumat, 18 Juni 2021 14:07:10 WIB
Winda R-401915- IKM- 7D1AB61AC4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ditingkatkan lg pelayannya	Jumat, 18 Juni 2021 15:27:47 WIB
Onih R-401915- IKM- 76AC932414 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus lebih ditingkatkanlagi	Jumat, 25 Juni 2021 14:20:03 WIB

Ela Nurlaela R-401915- IKM- 78B69E804A PENGADILAN NEGERI CIKARANG Wahyu	Dipertahankan ya.,	Jumat, 30 Juli 2021 13:18:28 WIB
R-401915- IKM- F7D9C6D6A4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG BS	Terbaik	Jumat, 4 Juni 2021 09:10:05 WIB
R-401915- IKM- 99FCDEE9F3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG Andriyanie	Pertahankan!	Jumat, 4 Juni 2021 10:27:06 WIB
R-401915- IKM- F918D98521 PENGADILAN NEGERI CIKARANG Yartini	Sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas	Jumat, 4 Juni 2021 10:41:26 WIB
R-401915- IKM- 8386C7BA83 PENGADILAN NEGERI CIKARANG Saadah	Ditingkatkan kembali	Jumat, 4 Juni 2021 15:31:31 WIB
R-401915- IKM- 7D438FABFF PENGADILAN NEGERI CIKARANG Muhammad Bella	Bagus	Kamis, 10 Juni 2021 12:26:47 WIB
R-401915- IKM- C6F0DA93FB PENGADILAN NEGERI CIKARANG Yarbin	Dipertahankan ya	Kamis, 10 Juni 2021 13:15:47 WIB
R-401915- IKM- 962395210D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ditingkatkankemb	Kamis, 10 Juni 2021 13:40:15 WIB



Yadi R-401915- IKM- 2311E15A5E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus, rapih dan cepat	Kamis, 10 Juni 2021 14:44:03 WIB
Roheni R-401915- IKM- AB553E76DE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik dan cepat	Kamis, 17 Juni 2021 09:04:17 WIB
Madjid R-401915- IKM- E186373F49 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 17 Juni 2021 13:44:33 WIB
Libetastoyo R-401915- IKM- 2D282E8F4F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Dipertahankan ya....	Kamis, 17 Juni 2021 13:45:51 WIB
Supriyanto R-401915- IKM- 7E911C439E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik dan memuaskan	Kamis, 17 Juni 2021 13:48:12 WIB
Budiman Lubis R-401915- IKM- 6DFB3BB47F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sudah bagus	Kamis, 22 April 2021 09:22:51 WIB
Aditha Yolanda R-401915- IKM- 1D6DD292D3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Lebih dipertahankan lagi	Kamis, 24 Juni 2021 16:08:14 WIB
Sadra Hasibuan R-401915- IKM- D9BE5AE5E0 PENGADILAN	Mohon untuk ditingkatkan lagi ya	Kamis, 3 Juni 2021 10:16:50 WIB



NEGERI
CIKARANG

WHP
R-401915-
IKM-
134A40C7F9
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Sugiyono

Pengadilan Negeri Cikarang sangat baik dalam pelayanan terhadap masyarakat

Kamis, 3 Juni 2021 |
10:31:13 WIB

R-401915-
IKM-
2E313CB113
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Osner

Sukses terus bagian pidana

Kamis, 3 Juni 2021 |
13:41:06 WIB

R-401915-
IKM-
D3C7D70D23
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Usep

Dipertahankan....

Rabu, 16 Juni 2021 |
10:39:45 WIB

R-401915-
IKM-
7A8BE2FC4D
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Faedonajokho

Pertahankan

Rabu, 2 Juni 2021 | 09:35:59
WIB

R-401915-
IKM-
AC7FF8586E
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Bambang
Slamet S

Sangat baik

Rabu, 2 Juni 2021 | 09:43:28
WIB

R-401915-
IKM-
72143398B5
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Ahr

Pertahankan ya

Rabu, 2 Juni 2021 | 10:04:22
WIB

R-401915-
IKM-
104D37BD38
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Candra Saya

Pelayanan PN Cikarang sangat baik

Rabu, 2 Juni 2021 | 11:42:07
WIB

Yardo

R-401915-
IKM-

Bisa lebih baik lagi

Rabu, 2 Juni 2021 | 13:59:08
WIB



F869086C5E
PENGADILAN
NEGERI
CIKARANG
Advokat
NurkHOLIS
Madjid
R-401915-
IKM-
85F8834A9D
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Ricky Elfira
R-401915-
IKM-
3514626B82
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Solin Mau
Darmawan
R-401915-
IKM-
A41DD065AB
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Tabungan
Sibolon
R-401915-
IKM-
78D51C6CE9
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Ubah
Sitohang
R-401915-
IKM-
FD80E88C11
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Dewi
R-401915-
IKM-
0300661F1B
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Henneri
R-401915-
IKM-
E67B0CE1CD
PENGADILAN

Pelayanannya memuaskan

Semoga semakin sukses

Tetap profesional

Pertahankan

Sangat baik

Ditingkatkan kembali

Lebih bagus lagi kedepsnnya

Rabu, 2 Juni 2021 | 14:31:19
WIB

Rabu, 2 Juni 2021 | 14:46:30
WIB

Rabu, 2 Juni 2021 | 14:55:53
WIB

Rabu, 2 Juni 2021 | 15:30:26
WIB

Rabu, 2 Juni 2021 | 15:35:49
WIB

Rabu, 23 Juni 2021 |
14:27:13 WIB

Rabu, 23 Juni 2021 |
15:35:40 WIB



CIKARANG

Setiaji
R-401915-
IKM-
38D874916D
PENGADILAN
NEGERI
CIKARANG
Siti

Pertahankan

Rabu, 7 April 2021 |
09:38:41 WIB

Nurmalasari
R-401915-
IKM-
4B656C71D6
PENGADILAN
NEGERI
CIKARANG

Sukses selalu untuk Pengadilan Negeri Cikarang

Rabu, 9 Juni 2021 | 08:49:41
WIB

Makan
Abdulloh
R-401915-
IKM-
5D65732F76
PENGADILAN
NEGERI
CIKARANG

Ramah dan sopan

Rabu, 9 Juni 2021 | 10:31:15
WIB

Adam Sanjaya
R-401915-
IKM-
A828829BEE
PENGADILAN
NEGERI
CIKARANG

Sukses

Rabu, 9 Juni 2021 | 11:00:22
WIB

Syarifudin
R-401915-
IKM-
3F9B4E65BB
PENGADILAN
NEGERI
CIKARANG

Dipertahankan agar selalu jadi yg terbaik

Rabu, 9 Juni 2021 | 11:24:05
WIB

Haris
R-401915-
IKM-
CBC478F0EF
PENGADILAN
NEGERI
CIKARANG

Pertahankan lah kinerja dengan baik

Rabu, 9 Juni 2021 | 11:39:45
WIB

Ismail Arifin
R-401915-
IKM-
31FB914358
PENGADILAN
NEGERI
CIKARANG

Pertahankan

Rabu, 9 Juni 2021 | 16:06:52
WIB



Iwan. SH R-401915- IKM- 352FB968C3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik	Selasa, 15 Juni 2021 09:30:09 WIB
Beatrix R-401915- IKM- D94CD24C8C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Lebih baik kedepannya	Selasa, 15 Juni 2021 09:38:06 WIB
Yenny Yanuarti R-401915- IKM- 0AB55608C0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus..	Selasa, 15 Juni 2021 11:48:03 WIB
Dedi Kurniadi R-401915- IKM- BE0BC206A8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat puas dengan pelayanan	Selasa, 15 Juni 2021 15:08:02 WIB
Nurul R-401915- IKM- 74DB64C24D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Dipertahankan	Selasa, 15 Juni 2021 15:16:35 WIB
Ucap Abdul Manap R-401915- IKM- 33D5BD0703 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus dan lebih tingkatkan	Selasa, 22 Juni 2021 10:02:39 WIB
Fahmi R-401915- IKM- D0AFC090C5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pertahankan	Selasa, 6 April 2021 15:42:18 WIB
Johanis Tali R-401915- IKM- 10C2757695 PENGADILAN NEGERI	Tingkatkan terus Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang	Selasa, 6 April 2021 16:01:44 WIB



CIKARANG

TTC R-401915- IKM- A68A002183 PENGADILAN NEGERI CIKARANG S Husni	Sudah baik	Selasa, 8 Juni 2021 10:38:24 WIB
R-401915- IKM- 81D4C8C435 PENGADILAN NEGERI CIKARANG Arfian	Sangat baik	Selasa, 8 Juni 2021 10:48:10 WIB
R-401915- IKM- 54F017A3E2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG Monica	Pengadilan Negeri Cikarang sangat baik	Selasa, 8 Juni 2021 14:11:20 WIB
R-401915- IKM- 4D7E76E0CA PENGADILAN NEGERI CIKARANG Fauzi	Bagus	Selasa, 8 Juni 2021 15:19:53 WIB
R-401915- IKM- 24FAAE6973 PENGADILAN NEGERI CIKARANG Nendi	Tingkatkan	Selasa, 8 Juni 2021 15:59:56 WIB
R-401915- IKM- 4632387749 PENGADILAN NEGERI CIKARANG Lebih,S.H	Pertahankan	Senin, 12 April 2021 09:49:44 WIB
R-401915- IKM- DD2F1722D8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG Bayu	Pelayanan sudah sangat baik dan ramah	Senin, 12 April 2021 09:53:03 WIB
R-401915- IKM- E87B025028 PENGADILAN	Tingkatkan terus	Senin, 12 April 2021 09:57:03 WIB



NEGERI
CIKARANG

RIYO
R-401915-
IKM-
1F9A8182E9
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Supriyanto
Pertahankan

Senin, 12 April 2021 |
11:11:10 WIB

R-401915-
IKM-
94F8211965
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Ari
Sukses selalu

Senin, 12 April 2021 |
11:14:20 WIB

R-401915-
IKM-
ODC9A0B86E
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Jamal Siregar
Dipertahankan ya

Senin, 12 April 2021 |
13:54:50 WIB

R-401915-
IKM-
6136DECB51
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Rizky
Sukses selalu PN ckr

Senin, 12 April 2021 |
14:43:30 WIB

R-401915-
IKM-
E332ADA8C2
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Rianto
BAIK

Senin, 14 Juni 2021 |
09:03:32 WIB

R-401915-
IKM-
BEB54A5A9
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Hanya
Pramesti
Bagus

Senin, 14 Juni 2021 |
11:02:30 WIB

R-401915-
IKM-
BFDF945B71
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Zainal Abidin
Lebih ditingkatkan lagi

Senin, 14 Juni 2021 |
13:42:37 WIB

R-401915-
IKM-
596C65953A
PENGADILAN

NEGERI
CIKARANG
Pengadilan Negeri Cikarang sangat baik dengan
masyarakat

Senin, 14 Juni 2021 |
13:45:49 WIB



PENGADILAN NEGERI CIKARANG Apaan Ahmad R-401915- IKM- E17B58BDBE PENGADILAN NEGERI CIKARANG Gabriel Utama H R-401915- IKM- 6FD3F294B3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik	Senin, 14 Juni 2021 13:49:07 WIB
Berta R-401915- IKM- 70679F1AF7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG JERICHO R-401915- IKM- BE52D35140 PENGADILAN NEGERI CIKARANG Saputra R-401915- IKM- D78D7E9018 PENGADILAN NEGERI CIKARANG Reynaldi O G R-401915- IKM- 7EFC76C8C5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Tempat tunggu sangat nyaman	Senin, 14 Juni 2021 13:52:33 WIB
	Terima kasih	Senin, 7 Juni 2021 09:45:49 WIB
	Good	Senin, 7 Juni 2021 11:38:02 WIB
	Mohon ditingkatkan lagi ya	Senin, 7 Juni 2021 11:57:56 WIB
	Terbaik	Senin, 7 Juni 2021 15:12:08 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 **3,83** atau **95,83%** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cikarang, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup **“Penanganan pengaduan, saran dan Masukan”** disusul **“Persyaratan Pelayanan”** serta **“Biaya dan Tarif”**.



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 professional oleh pelaksana pelayanan yaitu seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Cikarang.

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

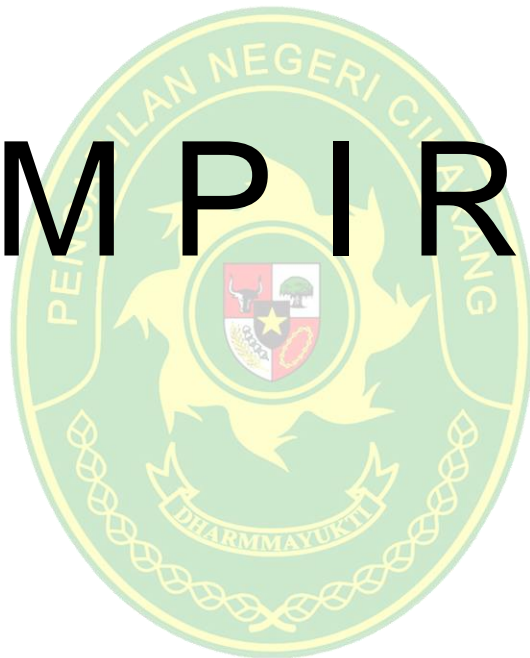
1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
 - Jadwal persidangan agar lebih tertata
 - Untuk antrian sidang agar lebih ditertibkan
 - Tepat waktu dalam jadwal persidangan
2. Untuk layanan PTSP :
 - Untuk memberikan pelayanan yang prima agar lebih ditingkatkan lagi kinerjanya;
3. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :
 - Perlu adanya penambahan ruang sidang, kursi untuk pengunjung sidang dan ruang tunggu sidang.
4. Untuk Bagian Perdata :
 - Untuk pelayanan agar lebih optimal
 - Untuk penyelesaian proses pelayanan agar lebih cepat
5. Untuk Bagian Hukum :
 - Untuk pelayanan terhadap masyarakat lebih ditingkatkan
 - Untuk mempercepat penyelesaian proses pelayanan
6. Untuk bagian Pidana :
 - Untuk pelayanan agar lebih ditingkatkan
 - Untuk penyelesaian proses pelayanan agar lebih cepat

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.



LAMPPIRAN



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BERDASARKAN PERMENPAN RI NO. 14 TAHUN 2107
TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PERIODE JANUARI-JUNI 2020**

- I.** 1. Isilah daftar pertanyaan dibawah ini dengan cara menyilang (x) di huruf jawaban
2. Jawaban Saudara/i akan bersifat rahasia dan menjadi bagian dari evaluasi

II. Data Responden (Masyarakat)

Umur :Tahun

Jenis : Laki-laki Perempuan

Kelamin

Pendidikan : SD Kebawah SMP SMA

Terakhir D1-D3-D4 S1 S2 Kaatas

Pekerjaan : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta
 Pelajar/Mahasiswa Advokat Lainnya

III. Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik

1. Bagaimana menurut Saudara/i dengan prosedur/tata cara pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang . . . ?*
- a. Sulit c. Mudah
- b. Cukup Mudah d. Sangat Mudah
2. Bagaimana menurut pendapat Saudara/i terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Cikarang . . . ? *
- a. Tidak Jelas c. Jelas
- b. Cukup Jelas d. Sangat Jelas
3. Bagaimana menurut Saudara/i terkait jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Cikarang . . . ?*



- a. Sangat Lambat
b. Cukup Cepat
- c. Cepat
d. Sangat Cepat
4. Bagaimana menurut Saudara/i biaya yang dikenakan kepada pengguna Pelayanan . . . ?*
- a. Tidak Terjangkau
b. Cukup Terjangkau
- c. Terjangkau
d. Sangat Terjangkau
5. Bagaimana kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang . . . ?*
- a. Tidak Baik
b. Kurang Baik
- c. Baik
d. Sangat Baik
6. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kemampuan untuk pengetahuan dan keterampilan petugas tersebut dalam memberikan pelayanan kepada Saudara/i di Pengadilan Negeri Cikarang . . . ?*
- a. Tidak Mampu
b. Kurang Mampu
- c. Mampu
d. Sangat Mampu
7. Begitu juga terhadap sikap petugas, bagaimana sikapnya dalam memberikan pelayanan kepada saudara . . . ?*
- a. Tidak Ramah
b. Kurang Ramah
- c. Ramah
d. Sangat Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kelengkapan sarana dan Prasarana pada Kantor Pengadilan Negeri Cikarang . . . ?*
- a. Tidak Lengkap
b. Cukup Lengkap
- c. Lengkap
d. Sangat Lengkap
9. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan atau tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan yang ditunjukkan pada Pengadilan Negeri Cikarang . . . ?*
- a. Tidak Memuaskan
b. Kurang Memuaskan
- c. Memuaskan
d. Sangat Memuaskan
-

IV. Atas Pendapat yang telah diberikan seperti tersebut di atas, kami mohon berikanlah saran dan masukan serta kritikan saudara agar pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Cikarang dapat lebih baik lagi :

.....
.....
.....

- TERIMA KASIH -



