

# LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II  
PERIODE JULI – SEPTEMBER 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 JULI – SEPTEMBER 2021

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Cikarang  
Pada Hari Rabu, 30 September 2021

Management Reprntative

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 September 2021

**Tim Survei**



## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	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
<b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	6
2.1 Metode Survei .....	6
2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	6
2.3 Variabel Pengukuran SKM .....	6
2.4 Teknik Analisis Data .....	7
<b>BAB III PROFIL RESPONDEN</b> .....	8
3.1 Umur .....	8
3.2 Jenis Kelamin.....	8
3.3 Pendidikan Terakhir.....	9
3.4 Pekerjaan Utama .....	9



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



## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
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

	<b>Hal</b>
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 .....	19
Gambar 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



# 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 ketiga yaitu bulan Juli – September 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).

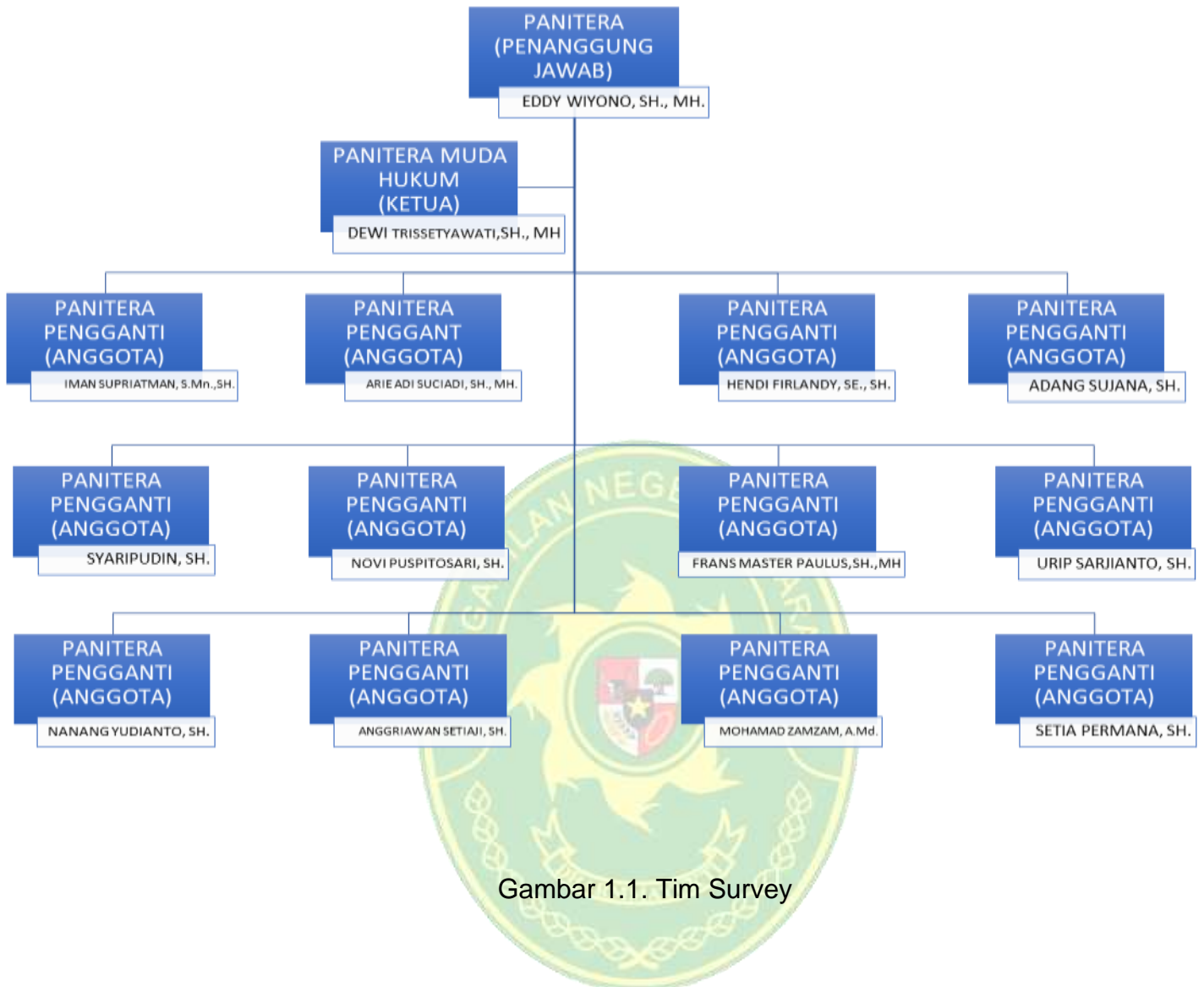
Untuk melakukan survei secara periodik, Pengadilan Negeri Cikarang mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset 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 Juli s/d September 2021.

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 4 kali setahun yaitu awal Januari, April, Juli, dan awal Oktober setiap tahunnya. Pelaksanaan 4 kali dalam setahun ini diharapkan setiap triwulan 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 Triwulan III (tiga) tahun 2021 yaitu bulan Juli sampai dengan bulan September 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	15	12.83
2	29-39	36	30.77
3	40-49	46	39.32
4	50-59	18	15.38
5	60-69	2	1.70
Jumlah		117	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40-49 tahun (39,32 %).

### 3.2 Jenis Kelamin

Tabel 3.2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	79	67,52
2	Perempuan	38	32,48
Jumlah		117	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki Sebanyak 79 Orang (67,52 %) dan perempuan sebanyak 38 orang (32,48%).



### 3.3 Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SMP	0	0
2	SMA	50	42,73
3	Diploma	3	2.56
4	S1	58	49,58
5	S2	6	5,13
Jumlah		117	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 58 orang (49,58 %).

### 3.4 Pekerjaan Utama

Tabel 3.4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	9	7.70
2	TNI/POLRI	10	8.54
3	Swasta	29	24,78
3	Wiraswasta	9	7.70
4	Tenaga kontrak	1	0.85
5	Lainnya (Advokat)	59	50,43
Jumlah		117	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 59 Orang (50,43%).





## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

#### 4.1 Ruang Lingkup

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 117 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 **3,84 / 96,04%** 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	3,855	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,855	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,778	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,829	Sangat Baik
5	Kualitas Hasil Pelayanan	3,821	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,829	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,829	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,829	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,949	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 **3,855** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. 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.	Sulit	1	0	0
2.	Cukup Mudah	2	2	1.70
3.	Mudah	3	13	11.11
4.	Sangat Mudah	4	102	87.19
Jumlah			117	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

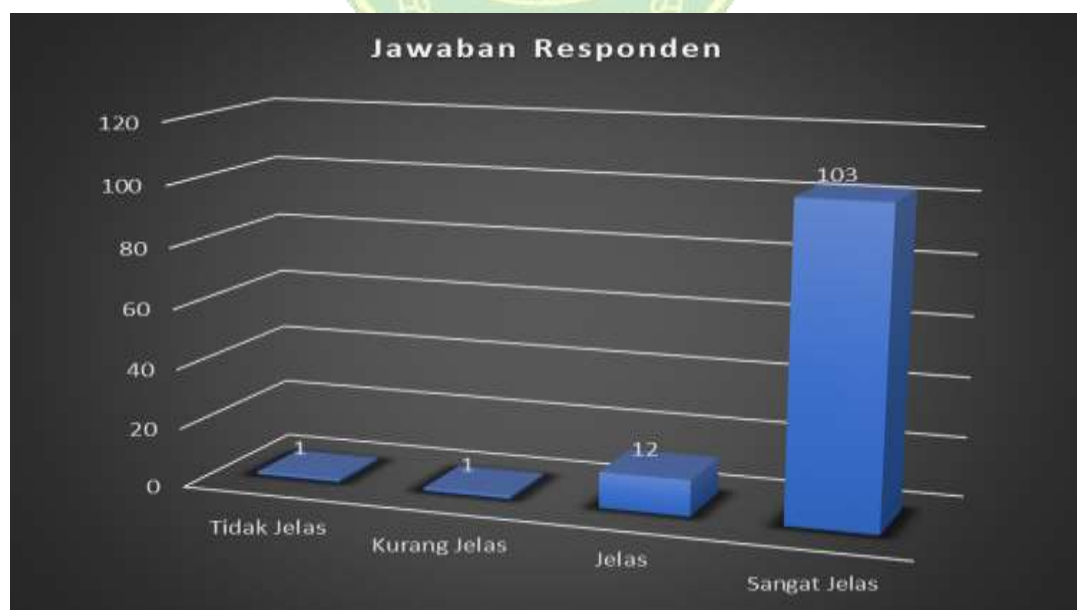
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,855** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	1	0.85
2.	Kurang Jelas	2	1	0.85
3.	Jelas	3	12	10.26
4.	Sangat Jelas	4	103	88.04
Jumlah			117	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 **3,778** 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	2	1,70
3.	Cepat	3	22	18,80
4.	Sangat Cepat	4	93	79,50
Jumlah			117	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

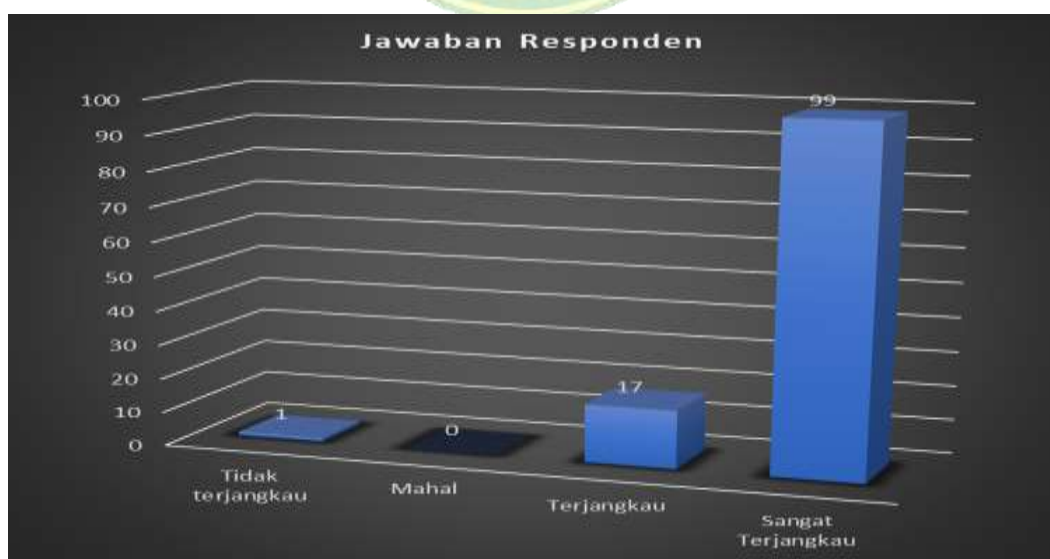
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,829** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori 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 terjangkau	1	1	0.08
2.	Mahal	2	0	0
3.	Terjangkau	3	17	14.52
4.	Sangat Terjangkau	4	99	85.50
Jumlah			117	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

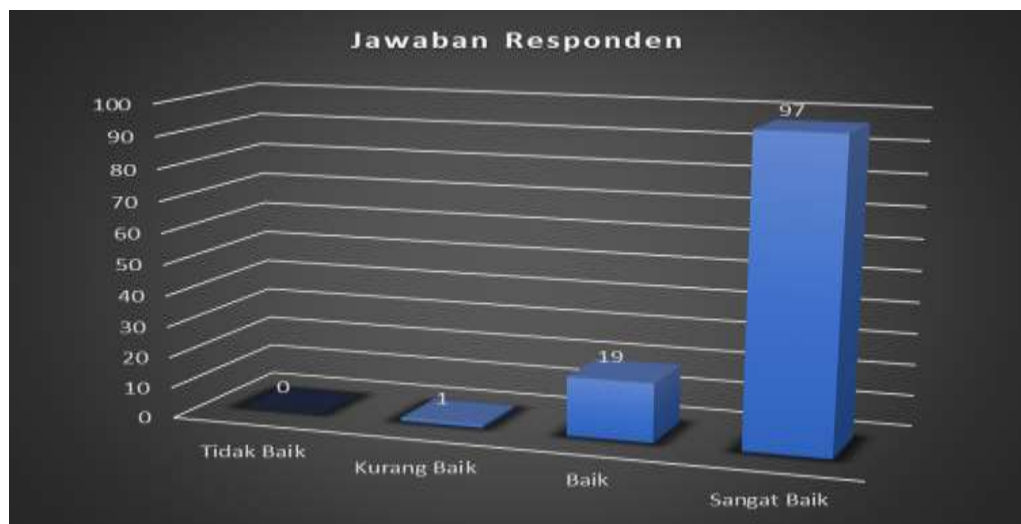
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,821** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori 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 Baik	1	0	0
2.	Kurang Baik	2	1	0.08
3.	Baik	3	19	16.22
4.	Sangat Baik	4	97	83.70
Jumlah			117	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 **3,829** berada pada interval 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. 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 Mampu	1	0	0
2.	Kurang Mampu	2	0	0
3.	Mampu	3	20	17,09
4.	Sangat Mampu	4	97	82.91
Jumlah			117	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

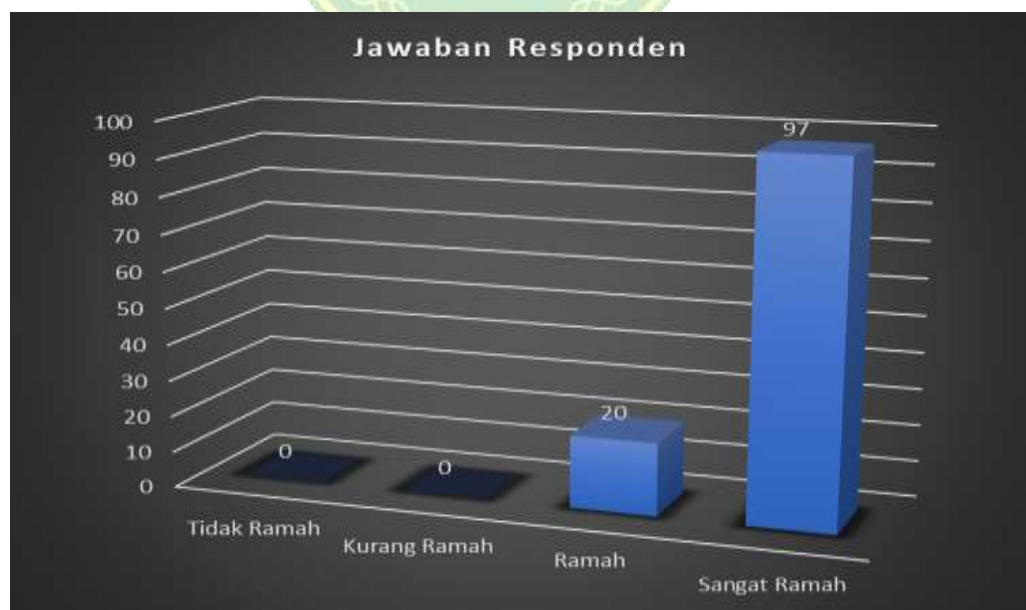
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,829** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **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 Ramah	1	0	0
2.	Kurang Ramah	2	0	0
3.	Ramah	3	20	17.09
4.	Sangat Ramah	4	97	82.91
Jumlah			117	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

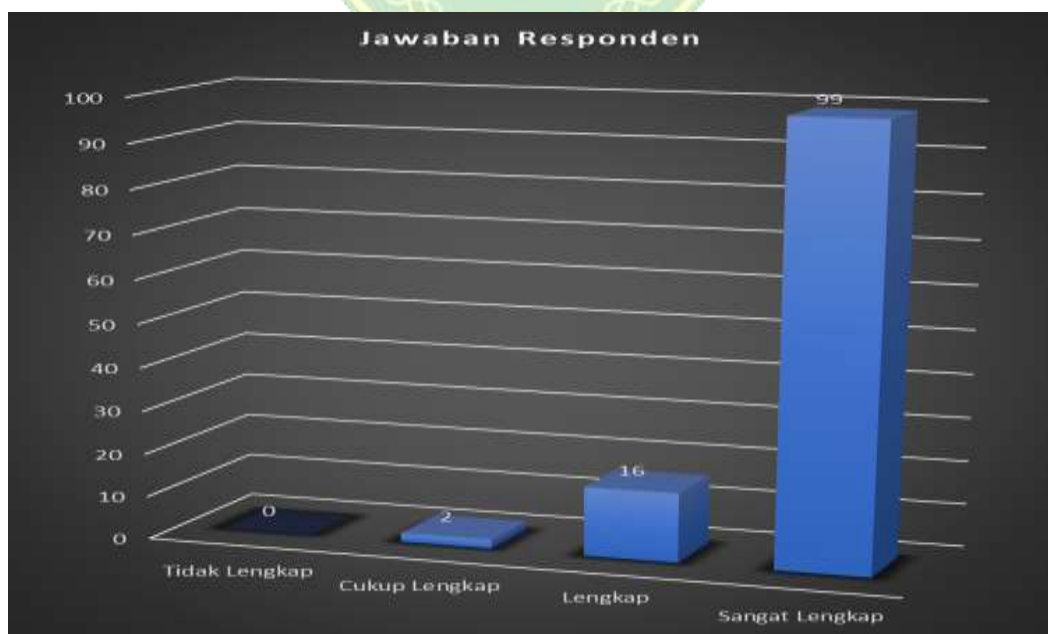
Kelengkapan Sarana dan Prasarana, adalah dimana penilaian mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana pada kantor Pengadilan Negeri Cikarang. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,929**, berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kelengkapan Sarana dan Prasarana berada pada kategori 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.	Tidak Lengkap	1	0	0
2.	Cukup Lengkap	2	2	1,71
3.	Lengkap	3	16	13.67
4.	Sangat Lengkap	4	99	84.62
Jumlah			117	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

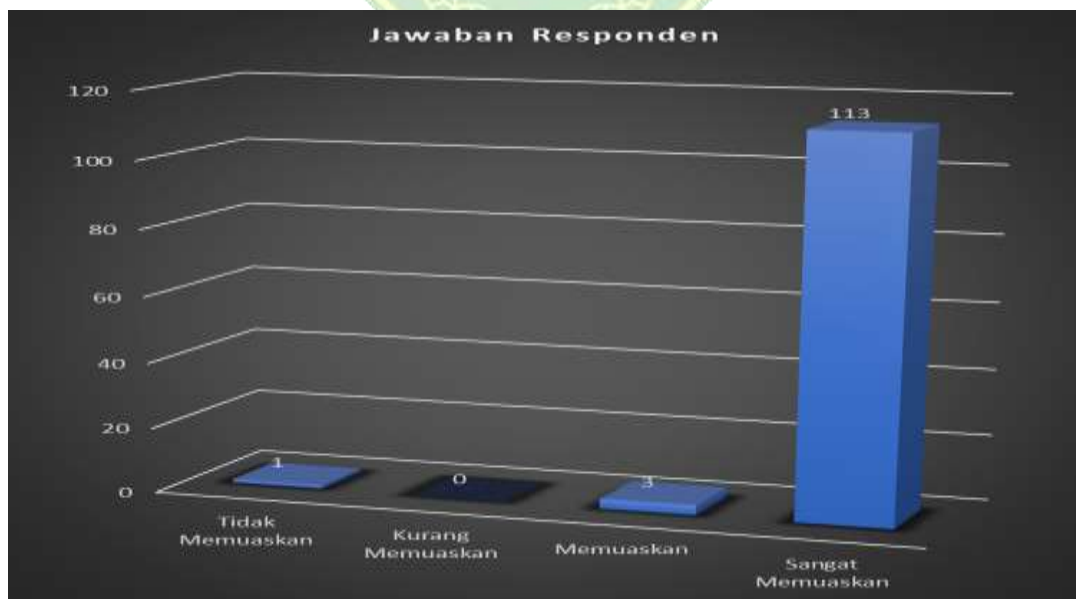
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,949** berada pada interval skor 88,31 – 100,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganann pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori 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 Memuaskan	1	1	0.85
2.	Kurang Memuaskan	2	0	0
3.	Memuaskan	3	3	2.56
4.	Sangat Memuaskan	4	113	96.59
Jumlah			117	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 disebarakan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Cikarang, yang

Tabel 4.11 Kritik, Saran dan Apresiasi Responden

No.	Nama/Kode Responden	Kesan & Pesan	Waktu Rekam
1	Candra,S.H R-401915-IKM-4FBC64AF0B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya bagus, Ramah dan baik	Kamis, 30 Sepember 2021   15:36:49 WIB
2	Cunita R-401915-IKM-C00C55660A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Untuk di tingkatkan	Selasa, 28 Sepember 2021   11:42:57 WIB
3	Libet Astoyo,S.H R-401915-IKM-C5D74D4275 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya selalu bagus, dan sesuai dengan sop nya.	Senin, 27 Sepember 2021   11:50:00 WIB
4	Krisman Setiawan Zega R-401915-IKM-9492E50A9A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Mantap	Senin, 27 Sepember 2021   10:00:51 WIB
5	Ninik Indrayani R-401915-IKM-1353D80C3E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya ramah, dan sudah esuai prosedur	Jumat, 24 Sepember 2021   11:09:15 WIB
6	Tursih Hamidah R-401915-IKM-22C25FE0DB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya baik, ramah agar ditingkatkan	Rabu, 22 Sepember 2021   14:19:00 WIB
7	Nining R-401915-IKM-338291EF80 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya sudah bagus dan baik	Rabu, 22 Sepember 2021   13:28:23 WIB
8	Libet Astoyo,S.H R-401915-IKM-84387D5BF9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan petugas sudah bagus	Selasa, 21 Sepember 2021   13:17:14 WIB
9	Suprianto,S.H R-401915-IKM-D09A543CA8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya bagus tetap dipertahankan ya	Senin, 20 Sepember 2021   14:50:06 WIB
10	Taruli Simanjuntak, SH., MH. R-401915-IKM-4C10C7AA70 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ruangan PTSP mungkin dapat diperluas.	Jumat, 17 Sepember 2021   14:03:31 WIB



11	Heryadi Hasibuan R-401915-IKM-2F8424684A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sangat baik	Jumat, 17 September 2021   11:30:01 WIB
12	Ni Luh Putu R-401915-IKM-20F6593367 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya bagus agar di tingkatkan	Kamis, 16 September 2021   15:13:47 WIB
13	Gunawan R-401915-IKM-6ED1207CB1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik	Kamis, 16 September 2021   13:58:57 WIB
14	GCB R-401915-IKM-A5288D4D77 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik, waktu yg diperlukan tdk lama, staf melayani dengan ramah dan sopan	Kamis, 16 September 2021   13:52:47 WIB
15	Marno R-401915-IKM-8FA8DD7A34 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Selalu menjaga marah keadilan dengan baik	Kamis, 16 September 2021   13:45:42 WIB
16	Nyoman Triwidjajati R-401915-IKM-08FCA47DB7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya baik dan melayani sesuai dgn prosedur	Kamis, 16 September 2021   12:50:08 WIB
17	Maryati R-401915-IKM-E77E276441 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik dan sudah bagus	Rabu, 15 September 2021   13:50:58 WIB
18	Nurhayati R-401915-IKM-4CC6FEFBOA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah sesuai cukup cepat	Rabu, 15 September 2021   13:41:18 WIB
19	Suprianto R-401915-IKM-0C18945469 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya ramah, baik dan sesuai dengan prosedur	Rabu, 15 September 2021   10:19:44 WIB
20	Masturoh R-401915-IKM-DDB3D99440 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya bagus, ditingkatkan terus	Selasa, 14 September 2021   15:12:24 WIB
21	Muslih R-401915-IKM-1158A7E37D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya baik dan lebih bagus lagi	Senin, 13 September 2021   12:06:18 WIB
22	Willy AJ R-401915-IKM-8A3BEA31A4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya baik, sudah sesuai dengan prosedur	Jumat, 10 September 2021   12:55:07 WIB



23	Suprianto R-401915-IKM-84C0294003 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus, dipertahankan ya	Kamis, 9 September 2021   15:10:34 WIB
24	Syarifudin, S.H R-401915-IKM-2CBD34AB50 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan dah petugas PTSP selalu melayani dengan baik, agar selalu ditingkatkan kembali	Kamis, 9 September 2021   11:41:34 WIB
25	Dewi Lansari R-401915-IKM-D63D05FD44 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus agar di tingkatkan	Rabu, 8 September 2021   14:42:24 WIB
26	Sri Oksida R-401915-IKM-728AD03D79 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Agar pelayanan dipertahankan	Rabu, 8 September 2021   10:48:40 WIB
27	Asmani R-401915-IKM-91A50F9F62 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya agar ditingkatkan lagi	Selasa, 7 September 2021   14:59:15 WIB
28	Libetast Astoyo R-401915-IKM-F5284D2AF7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Kami dilayani dengan baik oleh petugas dengan tepat waktu	Selasa, 7 September 2021   10:14:43 WIB
29	Saputra R-401915-IKM-4A96FCA468 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya bagus, petugas melayani dengan ramah sesuai dengan prosedur nya pengadilan Negeri cikarang.	Senin, 6 September 2021   15:03:09 WIB
30	Nenek Indrayani R-401915-IKM-2C6CBD2C8B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sesuai prosedur	Senin, 6 September 2021   10:44:35 WIB
31	Nurkholis Madjid R-401915-IKM-9840664294 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas nya ramah ramah, cepat dan baik	Kamis, 2 September 2021   14:10:16 WIB
32	Machdi R-401915-IKM-7CBB00BC32 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya cepat dan baik	Kamis, 2 September 2021   11:16:44 WIB
33	Joachim R-401915-IKM-622DBE809B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan agar ditingkatkan lg	Rabu, 1 September 2021   14:50:40 WIB
34	Willy R-401915-IKM-9C53560B8A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya ramah dan cepat	Rabu, 1 September 2021   11:30:33 WIB



35	Widiari Setiawan R-401915-IKM-9A06F0DC87 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya bagus sukses selalu ya	Selasa, 31 Agustus 2021   15:11:40 WIB
36	Muslih R-401915-IKM-DE3923B748 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sukses terus	Selasa, 31 Agustus 2021   13:05:07 WIB
37	Voni Kristina Karbay R-401915-IKM-B53BC58F95 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sudah bagus, Ramah, dan lebih ditingkatkan	Senin, 30 Agustus 2021   15:14:35 WIB
38	Turki Hamidah R-401915-IKM-955EC0FD7A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan petugas ya baik serta ramah	Senin, 30 Agustus 2021   13:50:51 WIB
39	Ucap Abdul Manap R-401915-IKM-A718B02F55 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayan dilayanin dengan baik, ramah	Jumat, 27 Agustus 2021   14:33:39 WIB
40	Dase Darmaydi R-401915-IKM-1D61E1E038 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya ramah, baik dan cepat	Jumat, 27 Agustus 2021   10:52:06 WIB
41	Tahyari R-401915-IKM-2543DA577B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas ramah dan sudah sesuai prosedur	Kamis, 26 Agustus 2021   11:28:38 WIB
42	Mafrukhan R-401915-IKM-0E15373B29 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya agar diprrtahnkannya	Rabu, 25 Agustus 2021   13:56:31 WIB
43	Yeni Suliati R-401915-IKM-2B3942D287 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan petugas sudah baik	Rabu, 25 Agustus 2021   12:17:49 WIB
44	RUSMINa Hasugian R-401915-IKM-667EDCFDBB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Agar pelayanan ditingkatkanlagi..	Selasa, 24 Agustus 2021   15:04:44 WIB
45	Fachri R-401915-IKM-2166E46B48 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan yang diberikan sangat mudah dan cepat. Sukses selalu	Selasa, 24 Agustus 2021   13:46:27 WIB
46	Wiwik Saputra R-401915-IKM-AB87E24986 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya ramah	Selasa, 24 Agustus 2021   13:01:27 WIB



47	Sugandi R-401915-IKM-9B7F7657FF PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan PTSP agar selalu di Tingkatkan lagi...	Senin, 23 Agustus 2021   13:56:11 WIB
48	Herna R-401915-IKM-6B7B43808B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik	Senin, 23 Agustus 2021   11:23:45 WIB
49	Tahyari R-401915-IKM-1E184D63F2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus, cepat dan agar ditingkatkan lagi	Senin, 23 Agustus 2021   11:21:47 WIB
50	Syarifudin,SH R-401915-IKM-CF8188CEE0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Tolong agar ditingkatkan lagi ya	Jumat, 20 Agustus 2021   13:58:12 WIB
51	Suwito R-401915-IKM-62C2C8C6F1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Agar lebih baik lagi	Kamis, 19 Agustus 2021   15:00:58 WIB
52	Sri Oksida R-401915-IKM-159EFF6E24 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus, Ramah	Kamis, 19 Agustus 2021   12:13:35 WIB
53	Ela Nurlaela R-401915-IKM-0406A5154F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Dipertahankan yah	Rabu, 18 Agustus 2021   13:32:41 WIB
54	Andri Setyono R-401915-IKM-EB59FB9082 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik dan cepat	Rabu, 18 Agustus 2021   11:00:00 WIB
55	Yani R-401915-IKM-AAA3BADB00 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pertahankan dan tingkatkan	Rabu, 18 Agustus 2021   10:31:02 WIB
56	Dari Darmayadi,SH R-401915-IKM-08DFB1F606 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus pelayanannya	Rabu, 18 Agustus 2021   10:20:06 WIB
57	Rizky Putradinata R-401915-IKM-E9D96D5CB9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Layanan dimaksud dengan mudah	Rabu, 18 Agustus 2021   09:01:19 WIB
58	Henry R-401915-IKM-BD595D7FC8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik	Senin, 16 Agustus 2021   11:56:38 WIB



59	Machdi,SH R-401915-IKM-C00E05F99B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik, rapih, cekatan	Senin, 16 Agustus 2021   11:46:46 WIB
60	Machdi,SH R-401915-IKM-68123B190E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus, Ramah, cekatan	Senin, 16 Agustus 2021   11:42:30 WIB
61	Osner Panjaitan R-401915-IKM-F48B86F1B0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan yang ramah, cekatan dan saya tidak perlu menunggu lama utk dilayanin	Jumat, 13 Agustus 2021   11:14:04 WIB
62	Osner Panjaitan R-401915-IKM-4E1CA0119D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan yang ramah, cekatan dan saya tidak perlu menunggu lama utk dilayanin	Jumat, 13 Agustus 2021   10:58:12 WIB
63	Saputra R-401915-IKM-F62C3693C4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan yg ramah baik dan efesien	Jumat, 13 Agustus 2021   10:49:19 WIB
64	Mansur R-401915-IKM-E030ADD297 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Untuk yang baru dalam menggunakan pelayan ini sebaiknya informasi yang sampaikan lebih detail, terimakasih	Jumat, 13 Agustus 2021   10:35:22 WIB
65	Joka Nurwanto R-401915-IKM-424A17E857 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ditingkatkan ya	Jumat, 13 Agustus 2021   10:19:58 WIB
66	Budi R-401915-IKM-B720814CA8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus sekali pelayanannya	Jumat, 13 Agustus 2021   10:19:08 WIB
67	Tahyari R-401915-IKM-29D3B84F32 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik	Kamis, 12 Agustus 2021   13:52:22 WIB
68	Nurkholis Madjid, SH R-401915-IKM-2165109F58 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan di Bagian Perdata ramah, Sigap dan cepat	Kamis, 12 Agustus 2021   13:47:05 WIB
69	Adhan Hadiansyah R-401915-IKM-48560E4DB6 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terima kasih melayani dengan baik	Kamis, 12 Agustus 2021   11:14:33 WIB
70	Sudariyanto R-401915-IKM-5ECB707F8B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah maksimal dalam memberikan pelayanan dan perlu dipertahankan	Kamis, 12 Agustus 2021   10:41:04 WIB





71	Amirudin,SH R-401915-IKM-277C251A07 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ditingkatkan kembali	Kamis, 12 Agustus 2021   10:13:46 WIB
72	Bm R-401915-IKM-09AC3381A3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terus tingkatkan pelayanannya	Kamis, 12 Agustus 2021   10:09:02 WIB
73	Yartini R-401915-IKM-52C2F813BE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya baik dan ramah	Selasa, 10 Agustus 2021   15:32:20 WIB
74	Mahadi R-401915-IKM-8F4AC728E5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Untuk pengurusan dokumen terkait prosesnya mudah dan cepat	Selasa, 10 Agustus 2021   14:58:54 WIB
75	Veronica Vinencia Bekti R-401915-IKM-D2785E5CE0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Secara garis besar, saya tidak mempunyai keluhan terkait pelayanan petugas, mungkin yang harus diperbaiki adalah info persyaratan di web pengadilan agar memudahkan pihak terkait persyaratan tsb, agar tidak bolak balik datang mengingat jarak rumah e pengadilan sangat jauh.	Selasa, 10 Agustus 2021   14:54:10 WIB
76	Sugandi R-401915-IKM-674DF26159 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Lebih baik lagi pelayanannya	Selasa, 10 Agustus 2021   12:56:06 WIB
77	Rayza Hindarsin R-401915-IKM-84ED2A8621 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik	Selasa, 10 Agustus 2021   11:22:05 WIB
78	Justin R-401915-IKM-CC4E619CA0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 10 Agustus 2021   10:07:10 WIB
79	Danar R-401915-IKM-68BA3F0068 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 10 Agustus 2021   09:50:05 WIB
80	Nunu Nurhayati R-401915-IKM-D189980309 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Lebih baik lgi dan ditingkatkan	Selasa, 10 Agustus 2021   09:25:23 WIB



81	Yasur Arafat R-401915-IKM-F04453D88A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Lebih baik dan ditingkatkan lagi	Senin, 9 Agustus 2021   14:49:49 WIB
82	Didi Andi Marbun R-401915-IKM-B0948DB978 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Semakin baik lagi kedepannya	Senin, 9 Agustus 2021   14:39:38 WIB
83	Budianti R-401915-IKM-BD3B47E012 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat nyaman	Senin, 9 Agustus 2021   14:39:14 WIB
84	Didik Andi Marbun R-401915-IKM-3799519DF5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Semakin baik dan ramah utk pelayanannya	Senin, 9 Agustus 2021   14:31:40 WIB
85	Setiawan R-401915-IKM-91D47BF4A7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	BAGUS	Senin, 9 Agustus 2021   13:44:14 WIB
86	Machdi, SH, MH R-401915-IKM-36081D52CD PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus dan pertahankan	Senin, 9 Agustus 2021   13:19:01 WIB
87	Dita R-401915-IKM-1574EBBD34 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah baik, mohon di pertahankan dan bisa menjadi lebih baik lagi	Senin, 9 Agustus 2021   11:36:06 WIB
88	Karsana R-401915-IKM-CC4804F3B4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ternyata tidak seperti yang saya bayangkan	Senin, 9 Agustus 2021   11:31:27 WIB
89	Achamd Hagi R-401915-IKM-7EC39D7B2D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Lebih ditingkatkan kembalياهو	Senin, 9 Agustus 2021   10:57:12 WIB
90	Untaian Tri Handayani R-401915-IKM-4AA78C310C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Tingkatkan terus pelayanan	Senin, 9 Agustus 2021   10:33:58 WIB
91	Taufik Ikhlas Ansyar R-401915-IKM-7A1BCB04FA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas selalu memberikan pelayanan yang baik kepada Penasihat Hukum	Senin, 9 Agustus 2021   09:53:41 WIB
92	Durasi,SH R-401915-IKM-93D2D6F6EC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Cukup dilayani dg baik, terimakasih	Senin, 9 Agustus 2021   09:30:50 WIB



93	Sangat Sinambela R-401915-IKM-69A7C9EE73 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus dan baik	Senin, 9 Agustus 2021   09:25:15 WIB
94	Datang Andai,SH R-401915-IKM-B79BC3FBB0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayan baik dan memuaskan	Jumat, 6 Agustus 2021   13:46:48 WIB
95	Hari Marison R-401915-IKM-201458BCBD PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat membantu	Jumat, 6 Agustus 2021   10:51:30 WIB
96	Armada Maupun,SH R-401915-IKM-ABA8DBF48F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Semogalebik baik lagi	Jumat, 6 Agustus 2021   10:34:55 WIB
97	Naufal Antara F R-401915-IKM-03800BD7DA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Dijadikan motivasi lebih baik lagi kedepan nya	Jumat, 6 Agustus 2021   10:09:25 WIB
98	Tiwi R-401915-IKM-569EB0F3B5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Keren	Jumat, 6 Agustus 2021   10:03:49 WIB
99	Sutrisno, SH R-401915-IKM-A28A65A5FC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Jumat, 6 Agustus 2021   10:03:09 WIB
100	Harun R-401915-IKM-E463D170F7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sukses dan tingkatkan terus	Jumat, 6 Agustus 2021   09:57:02 WIB
101	Zaenudin R-401915-IKM-A12F537CB1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	baik, dan ramah untuk pelayanan	Jumat, 6 Agustus 2021   09:54:14 WIB
102	Andovi,SH R-401915-IKM-37BE2AB3CC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ditingkatkan kembali...	Jumat, 6 Agustus 2021   09:45:11 WIB
103	Harun R-401915-IKM-2C119C0F60 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ditingkatkan kembali	Selasa, 3 Agustus 2021   10:20:45 WIB
104	Armel R-401915-IKM-9E69FA548B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sukses selalu	Selasa, 3 Agustus 2021   10:11:59 WIB



105	Fitra Yenti R-401915-IKM-2A8B25A927 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan cepat dan bagus, sangat memuaskan	Senin, 2 Agustus 2021   14:03:44 WIB
106	Ela Nurlaela R-401915-IKM-78B69E804A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Dipertahankan ya.,	Jumat, 30 Juli 2021   13:18:28 WIB
107	Beatrix R-401915-IKM-F6B96EABB6 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Tingkatkan terus kualitas pelayanannya ya	Kamis, 29 Juli 2021   09:44:45 WIB
108	Poningsih R-401915-IKM-82780F7F3A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	sangat baik	Rabu, 28 Juli 2021   13:56:37 WIB
109	Yoo Fransendi Tatuil R-401915-IKM-B87F1AA4BF PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terima kasih atas pelayanannya	Senin, 26 Juli 2021   14:59:02 WIB
110	Ihsan R-401915-IKM-01D1673B77 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sukses selalu untuk bagian pidana	Senin, 26 Juli 2021   10:59:27 WIB
111	Aprilia R-401915-IKM-7413AEED4C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus pelayannya	Senin, 26 Juli 2021   10:24:20 WIB
112	Zay R-401915-IKM-6F4D3E1E17 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pertahankan terus	Rabu, 21 Juli 2021   15:06:10 WIB
113	M Fiqih R-401915-IKM-C64FE6C969 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik	Rabu, 21 Juli 2021   15:01:51 WIB
114	Ikeu Kusmiati R-401915-IKM-D68A47D598 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Agar lebih bagus lagi	Kamis, 15 Juli 2021   15:01:09 WIB
115	Fitra Yenti R-401915-IKM-ECD8A5703D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 14 Juli 2021   12:55:39 WIB
116	Hasanudin R-401915-IKM-F2A50A911C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Dipertahan lagi	Rabu, 14 Juli 2021   08:14:46 WIB



117 Akemariani Br Tarigan  
R-401915-IKM-CD398723BD Lebih ditingkatkanlg Kamis, 1 Juli 2021 | 15:40:17 WIB  
PENGADILAN NEGERI  
CIKARANG



## **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 **3,84** atau **96,04%** 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 “Sistem, Mekanisme dan prosedur”, sedangkan kepuasan responden paling rendah berada pada ruang lingkup **“Waktu Penyelesaian Pelayanan, Kualitas hasil pelayanan dan Biaya/Tariff”**.

## 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.





# LAMPIRAN



**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 -



