

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II PERIODE JULI – SEPTEMBER 2023

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



**PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II PERIODE JULI - SEPTEMBER 2023

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Cikarang

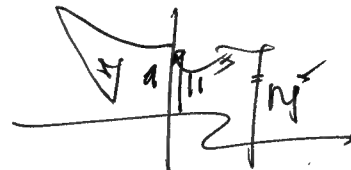
Pada Hari Senin, 02 Oktober 2023

Manager Reprerentative



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

Ketua Tim Survei



SARNI, S.H., M.H.

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Negeri Cikarang



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



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

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

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cikarang, 02 Oktober 2023

Tim Survei



DAFTAR ISI

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



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

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Tim Survey	3
Gambar 4.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	9
Gambar 4.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ...	10
Gambar 4.3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	11
Gambar 4.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	12
Gambar 4.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	13
Gambar 4.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	14
Gambar 4.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	15
Gambar 4.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ...	16
Gambar 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ...	17



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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

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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner elektronik melalui aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (Si SUPER) merupakan modernisasi di Pengadilan Negeri Cikarang. Penggunaan aplikasi ini diterapkan pada triwulan kedua yaitu bulan Juli - September 2023. 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 8 (delapan) Anggota.

No	Nama	Jabatan	
		Kedinasan	Tim
1	Susilo NB, S.H., M.H.	Panitera	Penanggung Jawab
2	Agung Nugroho, S.T.	Sekretaris	Koordinator
3	Sarni, S.H., M.H.	Panitera Muda Hukum	Ketua Tim Survey
4	Aprisno, S.H., M.H.	Panitera Muda Pidana	Anggota
5	Dwi Ira Marwanti, S.H., M.H.	Panitera Muda Perdata	Anggota
6	Desiana Rahmawati, S.H	Kasubag Ptip	Anggota
7	Sari Nurhayati, S.H.	Kasubag Kepegawaian	Anggota
8	Carolina Taruli Vienna, S.H.	Petugas Ptsp	Anggota
9	Aji Azumardy, S.H.	Petugas Ptsp	Anggota
10	Bodro Aji Negoro, S.H.	Petugas Ptsp	Anggota
11	Adi Suyudi, S.H.	Petugas Ptsp	Anggota
12	Apri Anjuanrico Siahaan,A.Md	Petugas Ptsp	Anggota
13	Abdul Latif, A.Md.	Petugas Ptsp	Anggota
14	Luvi Nurami, S.E.	Petugas Ptsp	Anggota
15	Rani Suryaningsih	Petugas Ptsp	Anggota
16	Nurul Sakinah Wardani Rangkuti, S.Kom	Analisis Perencanaan, Evaluasi Dan Pelaporan	Anggota

Tabel 1.1. Tim Survei

1.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Cikarang ini dilaksanakan pada bulan Juli s/d September 2023.

Tabel 1.2 Jadwal pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) survey oleh responden

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Bulan ke-)		
		7	8	9
1	Pengisian survey oleh responden	✓	✓	✓

Lanjutan Tabel 1.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Bulan ke-)		
		7	8	9
1	Pengelompokan hasil survei			✓
2	Pembuatan laporan			✓



1.6 Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Cikarang dilaksanakan 4 (empat) kali setahun yaitu awal Januari, April, Juli, dan awal Oktober setiap tahunnya. Pelaksanaan 4 (empat) kali setahun ini diharapkan setiap triwulannya dapat dievaluasi pelaksanaan layanan dan direncanakan dengan baik untuk triwulan berikutnya. Dengan demikian peningkatan maupun penurunan mutu layanan dapat dilakukan dengan baik sekali satu periode. Untuk triwulan III tahun 2023 yaitu bulan Juli sampai dengan bulan September akan disajikan dalam Survei Kepuasan masyarakat yang terpapar dalam Laporan ini.

1.7 Tahapan Pelaksanaan

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

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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Survei

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

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

2.2 Teknik Pengumpulan Data

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

2.3 Variabel Pengukuran SKM

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

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.4 Teknik Analisis Data

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

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

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III

PROFIL RESPONDEN

3.1 Umur

Tabel 3.1 Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	53	25,12
2	29-39	79	37,44
3	40-49	58	27,49
4	50-59	17	8,06
5	60-69	0	0,00
6	70 Tahun Keatas	4	1,90
Jumlah		211	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 79 (tujuh puluh sembilan) orang, atau sebesar 37,44% (tiga puluh tujuh koma empat puluh empat persen).

3.2 Jenis Kelamin

Tabel 3.2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	126	59,72
2	Perempuan	85	40,28
Jumlah		211	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki Sebanyak 126 (seratus dua puluh enam) orang, atau sebesar 59,72% (lima puluh sembilan koma tujuh puluh dua persen) dan perempuan sebanyak 85 (delapan puluh lima) orang atau sebesar 40,28% (empat puluh koma dua puluh delapan persen).

3.3 Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	1	0,47
2	SMP	2	0,95
3	SMA	65	30,81
4	Diploma	2	0,95
5	S1	131	62,09
6	S2	9	4,27
7	S3	1	0,47
Jumlah		211	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sejumlah 131 (seratus tiga puluh satu) orang atau sebesar 62,09% (enam puluh dua koma nol sembilan persen).

3.4 Pekerjaan Utama

Tabel 3.4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	25	11,85
2	Pegawai Swasta	70	33,18
3	Wiraswasta	7	3,32
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
5	Tenaga Kontrak	6	2,84
5	Lainnya (Advokat)	103	48,82
Jumlah		211	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama lainnya atau Advokat sejumlah 103 (seratus) orang atau sebesar 48,82% (empat puluh delapan koma delapan puluh dua persen).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

4.0. Ruang Lingkup

Responden yang terkumpul dan kuesioner yang terisi dengan lengkap sejumlah 211 (dua ratus sebelas) responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Cikarang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Cikarang sebesar **3,94** atau **98,62** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 3,5324 – 4,00 / 88,31 – 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Cikarang yang telah ditetapkan sebesar **90 %**. Hasil tersebut sudah memenuhi sasaran mutu yang ditetapkan PN Cikarang.

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

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

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,967	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,962	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,882	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,943	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,943	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,943	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,967	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,934	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,962	Sangat Baik



4.1 Persyaratan

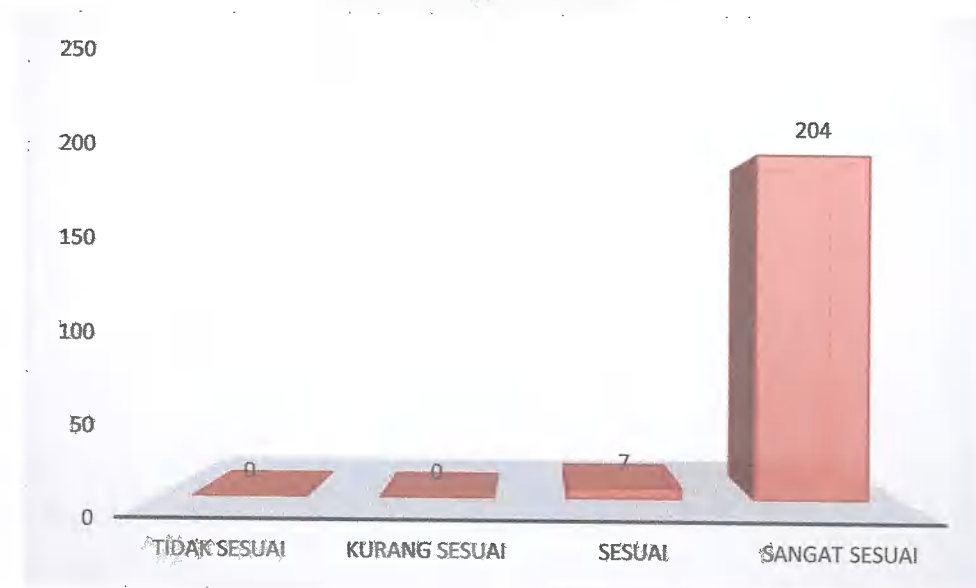
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,967 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat mudah sejumlah 204 (tiga puluh empat) orang atau sebesar 96,68% (Sembilan puluh enam koma enam puluh delapan persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	7	3,32
4.	Sangat Sesuai	4	204	96,68
Jumlah			211	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

4.2 Prosedur Pelayanan

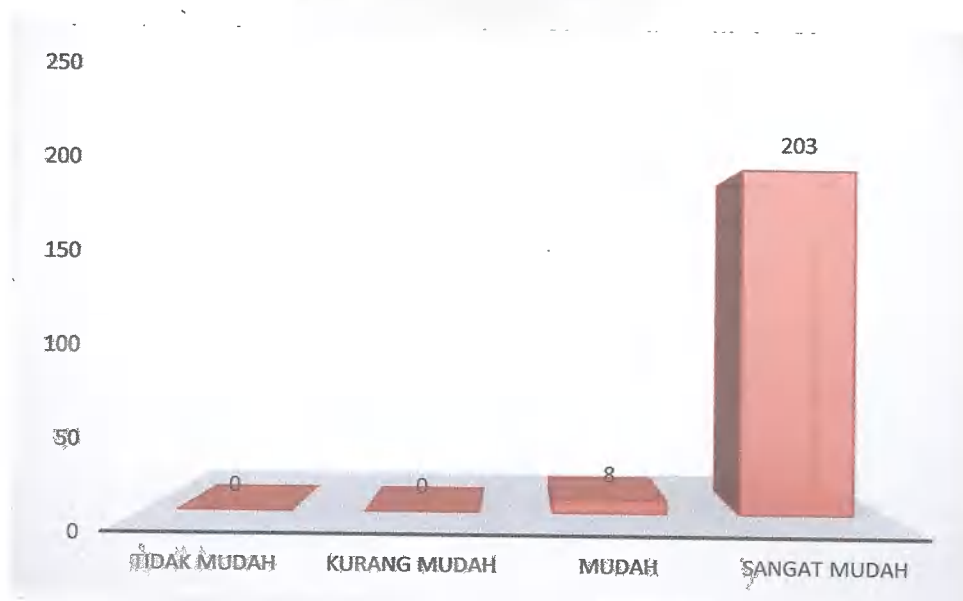
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,962 berada pada interval skor 3,532 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori “Sangat Baik”. Mayoritas responden menjawab sangat mudah sejumlah 203 (dua ratus tiga) orang atau sebesar 96,21% (sembilan puluh enam koma dua puluh satu persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0
2.	Kurang Mudah	2	0	0
3.	Mudah	3	8	3,79
4.	Sangat Mudah	4	203	96,21
Jumlah			211	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

4.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan

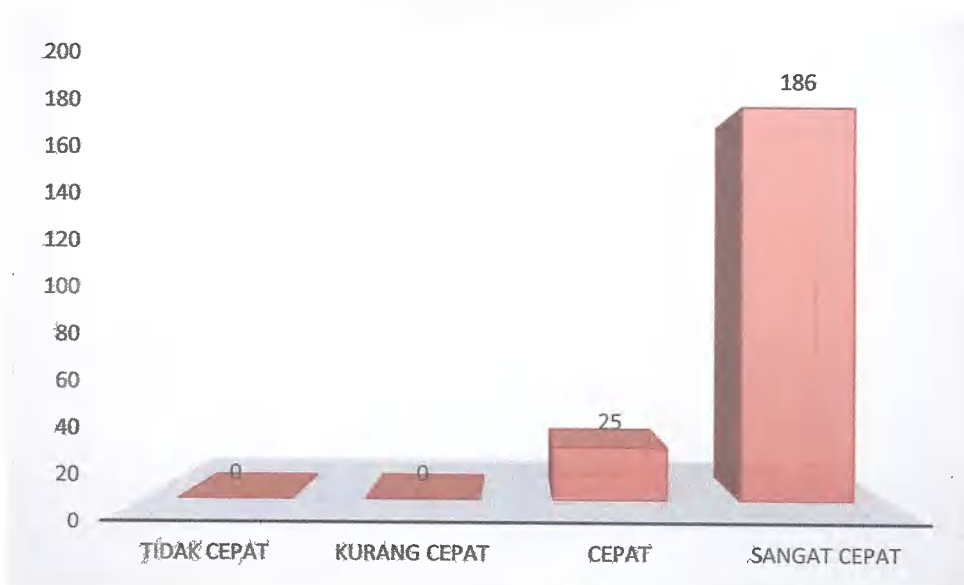
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,882 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori “**Sangat Baik**”. Mayoritas responden menjawab sangat cepat sejumlah 186 (seratus delapan puluh enam) orang atau sebesar 88,15% (delapan puluh delapan koma lima belas persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0
2.	Kurang Cepat	2	0	0
3.	Cepat	3	25	11,85
4.	Sangat Cepat	4	186	88,15
Jumlah			211	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

4.4 Biaya/Tarif

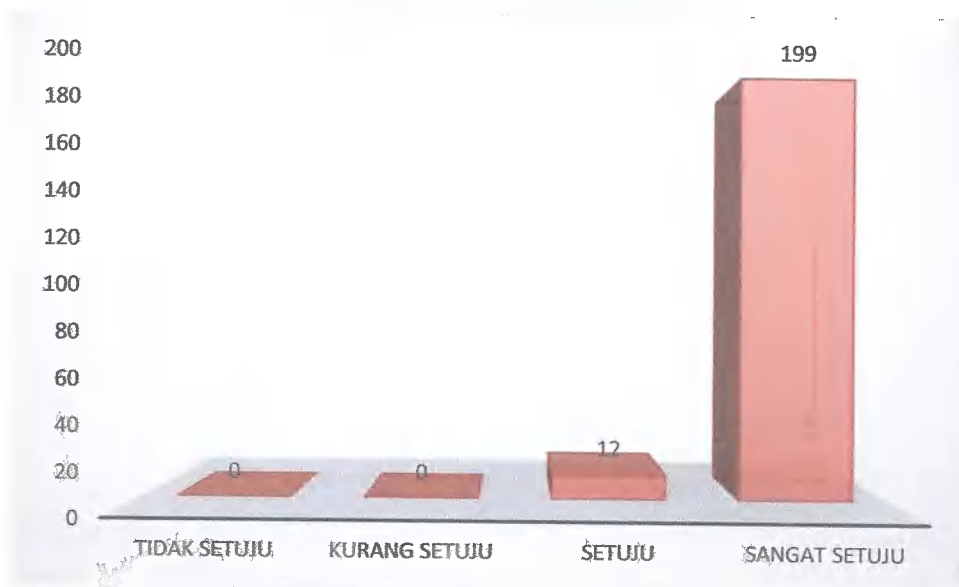
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,943** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat setuju sejumlah 199 (seratus Sembilan puluh sembilan) orang atau sebesar 94,31% (Sembilan puluh empat koma tiga puluh satu persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	0	0
3.	Setuju	3	12	5,69
4.	Sangat Setuju	4	199	94,31
Jumlah			211	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

4.5 Kualitas Hasil Pelayanan

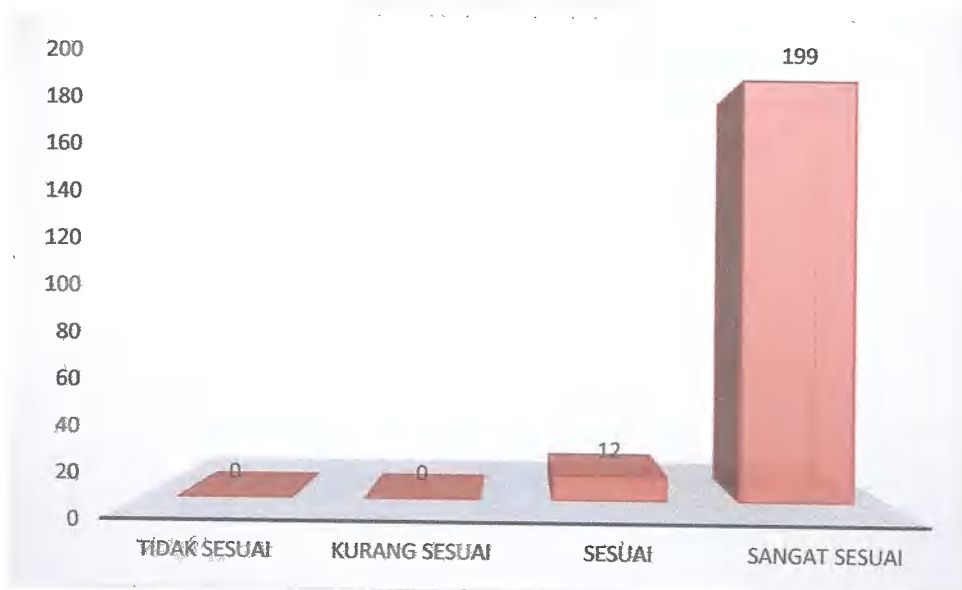
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,943 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat sesuai sejumlah 199 (seratus Sembilan puluh sembilan) orang atau sebesar 94,31% (Sembilan puluh empat koma tiga puluh satu persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	12	5,69
4.	Sangat Sesuai	4	199	94,31
Jumlah			211	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

4.6 Kompetensi Pelaksana Pelayanan

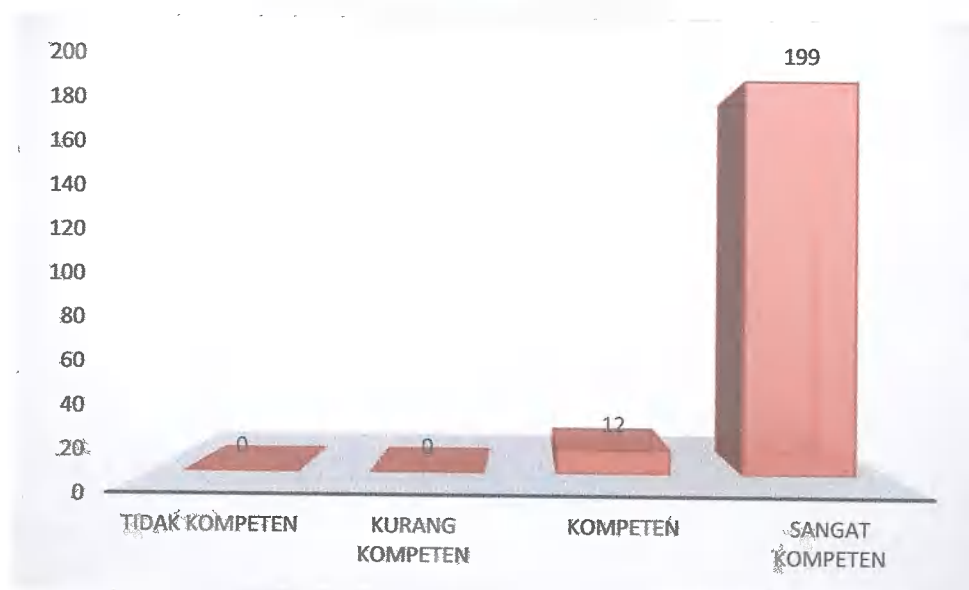
Kompetensi Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,943** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat kompeten sejumlah 34 (tiga puluh empat) orang atau sebesar 100% (seratus persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	0	0
3.	Kompeten	3	12	5,69
4.	Sangat Kompeten	4	199	94,31
Jumlah			211	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

4.7 Perilaku Pelaksana

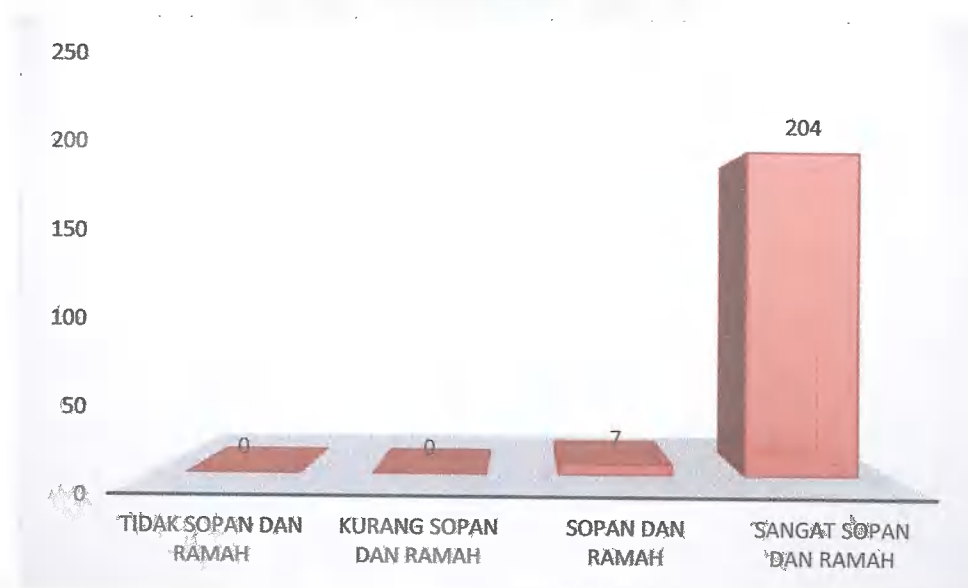
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,967** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat sopan dan ramah sejumlah 204 (dua ratus empat) orang atau sebesar 96,68% (Sembilan puluh enam koma enam puluh delapan persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3.	Sopan dan Ramah	3	7	3,32
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	204	96,68
Jumlah			211	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

4.8 Kelengkapan Sarana dan Prasarana

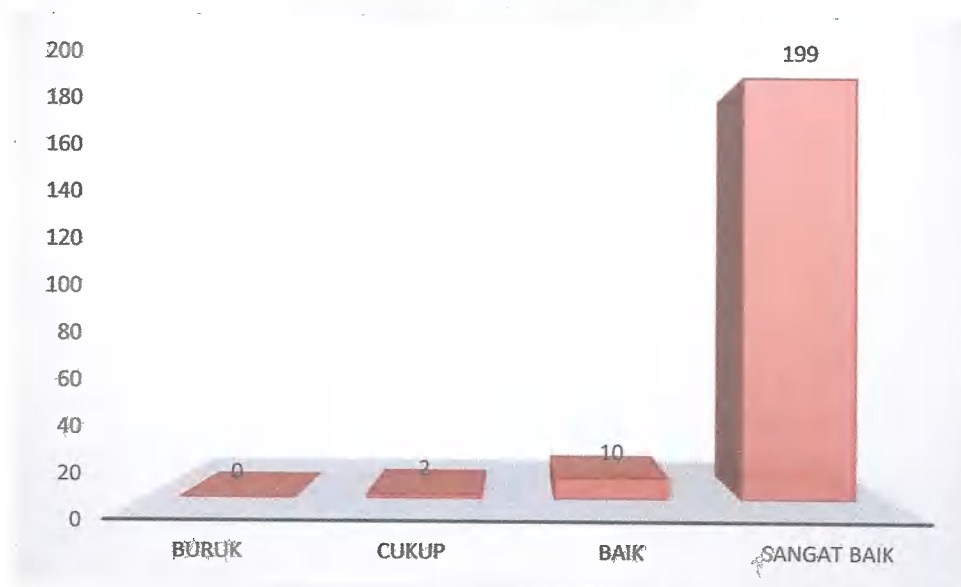
Kelengkapan Sarana dan Prasarana, adalah dimana penilaian mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana pada kantor Pengadilan Negeri Cikarang. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,934** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat baik sejumlah 199 (seratus Sembilan puluh sembilan) orang atau sebesar 94,31% (sembilan puluh empat koma tiga puluh satu persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kelengkapan Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0
2.	Cukup	2	2	0,95
3.	Baik	3	10	4,74
4.	Sangat Baik	4	199	94,31
Jumlah			211	100

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



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

4.9 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 3,962 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab Berfungsi dan dikelola dengan baik sejumlah 205 (dua ratus lima) orang atau sebesar 97,16% (Sembilan puluh tujuh koma enam belas persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Ada	1	1	0,47
2.	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0,00
3.	Kurang Maksimal	3	5	2,37
4.	Berfungsi dan Dikelola Dengan Baik	4	205	97,16
Jumlah			211	100

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



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

4.10 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.

Tabel 4.11 Kritik, Saran dan Apresiasi Responden

No	Nama/Kode Responden	Kesan & Pesan	Waktu Rekam
1	Iyam R-401915-IKM-2446B1C25B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Penetapan vonis sangat cepat dan tanpa biaya	Jumat, 29 September 2023 15:44:52 WIB
2	Ria Oktika R-401915-IKM-EEBF8022DB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan yang diberikan sangat ramah dan jelas informasinya. Sukses selalu PN Cikarang.	Rabu, 27 September 2023 15:50:10 WIB
3	Junita, SH R-401915-IKM-D652F8FF91 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Rabu, 27 September 2023 14:00:49 WIB
4	Husni Ariansyah Yuhana R-401915-IKM-E6ECF76CFC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugasnya sangat jelas dalam menjelaskan dan bagus pelayanannya.	Rabu, 27 September 2023 11:42:25 WIB
5	P. Puji Nugroho R-401915-IKM-7493AA6D76 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya ramah dan cepat.	Rabu, 27 September 2023 11:11:01 WIB
6	P. Puji Nugroho R-401915-IKM-6C5F1F3105 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya ramah dan cepat.	Rabu, 27 September 2023 11:08:49 WIB
7	Joko R-401915-IKM-F30F6B3F83 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan cepat	Selasa, 26 September 2023 15:17:15 WIB
8	Imbran, SH R-401915-IKM-022C98A5EC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Selasa, 26 September 2023 15:07:37 WIB

9	Wawan Suryawan, SH R-401915-IKM-772A641591 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Senin, 25 September 2023 16:04:10 WIB
10	Irvan L H, SH. R-401915-IKM-714A596671 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Senin, 25 September 2023 10:26:22 WIB
11	Dimah R-401915-IKM-3C284BF172 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	selalu dibantu	Jumat, 22 September 2023 14:30:50 WIB
12	Puji Nugroho R-401915-IKM-0522EF224B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik	Jumat, 22 September 2023 14:21:07 WIB
13	Anto R-401915-IKM-882E1554AF PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Fasilitasnya baik dan mewah.	Jumat, 22 September 2023 13:57:12 WIB
14	Libet Astoyo R-401915-IKM-ADE47C4FFB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Jumat, 22 September 2023 13:55:05 WIB
15	Juni San Friska R-401915-IKM-3890AAC35E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya sangat bagus dan cepat. Sukses selalu PN Cikarang!	Jumat, 22 September 2023 11:03:47 WIB
16	Endah Sri Wahyuni R-401915-IKM-9F068B1CBE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya sangat baik dan ramah.	Kamis, 21 September 2023 11:05:38 WIB
17	Daru Iqbal Mursid R-401915-IKM-1596A4A3B7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan terbaik	Rabu, 20 September 2023 14:53:54 WIB
18	Iskandar Halim, SH R-401915-IKM-	Pelayanan bagus dan cepat	Rabu, 20 September 2023 14:47:33 WIB



	E3B1225F59 PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
19	David R-401915-IKM- 77ED21D32E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Rabu, 20 September 2023 10:11:23 WIB
20	Rohmawati, SH R-401915-IKM- 010CB094E3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Selasa, 19 September 2023 14:07:57 WIB
21	Erro Kuswara, SH R-401915-IKM- C09D030712 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses mudah dan cepat	Selasa, 19 September 2023 13:57:17 WIB
22	Nasrulloh R-401915-IKM- C2837D27B0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus dan bangunan juga bagus	Senin, 18 September 2023 14:05:00 WIB
23	S Husni, SH R-401915-IKM- 7ED35E77A0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat dan mudah	Senin, 18 September 2023 09:42:03 WIB
24	Ferdinand R-401915-IKM- 377F6F13C8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sangat cepat dan mudah. Terimakasih	Jumat, 15 September 2023 13:55:19 WIB
25	Umi Kulsum R-401915-IKM- FC8FE2A899 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat ramah dalam pelayanan	Jumat, 15 September 2023 10:20:03 WIB
26	Dhea Eka Putri R-401915-IKM- F7BBC17508 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat ramah dalam pelayanan	Jumat, 15 September 2023 10:11:13 WIB
27	Dhea Eka Putri R-401915-IKM- DEB457978A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat ramah dalam pelayanan	Jumat, 15 September 2023 10:10:32 WIB



28	Mardawati, SH R-401915-IKM- AD90D7BB54 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat dan mudah	Kamis, 14 September 2023 14:23:52 WIB
29	Muh Irfan Iskandar, SH R-401915-IKM- 3CD6CB174E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus dan rapih	Kamis, 14 September 2023 14:13:14 WIB
30	Satrio, SH R-401915-IKM- D72F507FF3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus dan cepat	Rabu, 13 September 2023 14:14:02 WIB
31	MARISA YOLANDA R-401915-IKM- 0B8C2AA435 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	pelayanan baik	Rabu, 13 September 2023 09:06:35 WIB
32	Grace Vanny R-401915-IKM- E5B2463F90 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	pelayanan baik	Rabu, 13 September 2023 09:01:38 WIB
33	Grace Vanny R-401915-IKM- D831AC4134 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Luar biasa	Selasa, 12 September 2023 11:01:44 WIB
34	Dapot Tambunan, SH R-401915-IKM- A923A900DB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 12 September 2023 10:15:47 WIB
35	Reni R-401915-IKM- FOBF346B82 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 11 September 2023 15:16:46 WIB
36	Tugas A.S, SH R-401915-IKM- 72E8BF6E5C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bersih dan bagus	Senin, 11 September 2023 10:08:09 WIB
37	Ipung Dwie Tarsovie R-401915-IKM-	Bagus	Jumat, 8 September 2023 15:43:39 WIB



	E8FF1A005F PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
38	Barkah R-401915-IKM- D7E0C966D3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat pelayanan bagus	Jumat, 8 September 2023 14:59:43 WIB
39	Wahyudi R-401915-IKM- 4EB451161E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 8 September 2023 09:25:02 WIB
40	Siti Mahmudah R-401915-IKM- 403B11E62C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 7 September 2023 15:03:04 WIB
41	AI SITI FAUZIAH R-401915-IKM- 014F9D775A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 7 September 2023 14:17:14 WIB
42	Solihin, SH R-401915-IKM- E438BA3B87 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus proses cepat	Rabu, 6 September 2023 11:12:31 WIB
43	Zul Fahmi, SH R-401915-IKM- 91C216929F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat pelayanan cepat	Rabu, 6 September 2023 10:14:15 WIB
44	FRANCIEN HILDA PATTIPELLOHY R-401915-IKM- A5BF8EA805 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus bangunan bagus	Selasa, 5 September 2023 16:35:32 WIB
45	Rohmat Hidayat S, SH R-401915-IKM- C076A9441D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses mudah dan cepat	Senin, 4 September 2023 11:53:16 WIB
46	Karyati Nurmalinda R-401915-IKM- 12841034D5 PENGADILAN	Pelayanan bagus dan gedung bagus	Senin, 4 September 2023 11:47:23 WIB



	NEGERI CIKARANG		
47	Saut L T, SH R-401915-IKM- 2BCA3EBABD PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus proses cepat	Senin, 4 September 2023 09:18:52 WIB
48	Dede Sulaiman R-401915-IKM- 504C046E41 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	sangat membantu	Jumat, 1 September 2023 13:39:29 WIB
49	Ambar R-401915-IKM- 723A1086C1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 1 September 2023 09:31:44 WIB
50	Ambar R-401915-IKM- B5890D4564 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 1 September 2023 09:29:02 WIB
51	Victorianus R-401915-IKM- B2BDF8D5B2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan pisp perdata sangat bagus dan petugasnya memiliki kompetensi yang tinggi dalam melayani.	Kamis, 31 Agustus 2023 16:05:42 WIB
52	JATJIH WIARTI R-401915-IKM- BE2A8509B0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Kamis, 31 Agustus 2023 15:01:41 WIB
53	Eddy Ferdinan L R-401915-IKM- C0D3EA4702 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus bangunan bagus	Kamis, 31 Agustus 2023 14:40:12 WIB
54	Victorianus R-401915-IKM- 578D00A92D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Prima	Kamis, 31 Agustus 2023 13:41:58 WIB
55	Ica R-401915-IKM- FFDDB5DF12 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan tetap di pertahankan	Kamis, 31 Agustus 2023 11:28:30 WIB
56	Nisa R-401915-IKM- A86AF0722B PENGADILAN	Pelayanan cepat koordinasi baik	Rabu, 30 Agustus 2023 13:29:35 WIB

	NEGERI CIKARANG		
57	Nurkholis Majid.SH R-401915-IKM- DE8BD326F1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat	Rabu, 30 Agustus 2023 11:51:20 WIB
58	Gema Gita Persada R-401915-IKM- 534EA8F84C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Prose cepat pelayanan bagus dan bangunan juga bagus	Rabu, 30 Agustus 2023 10:35:22 WIB
59	Septrina R-401915-IKM- 8BBD9DCAB9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik dan mudah	Rabu, 30 Agustus 2023 09:48:31 WIB
60	Alexander Weenas R-401915-IKM- E4E73B7EBC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan PTSP perdata sangat bagus sekali, andaj semua pengadilan seperti ini	Selasa, 29 Agustus 2023 14:25:26 WIB
61	Atik Setyarini R-401915-IKM- 66875FD3AF PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat dan mudah	Selasa, 29 Agustus 2023 13:47:38 WIB
62	Agus Dahlan R-401915-IKM- B60B37FCFA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Selalu berproses menjadi lebih baik	Selasa, 29 Agustus 2023 12:43:44 WIB
63	Wisnu R-401915-IKM- B0437BC107 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Mantap	Selasa, 29 Agustus 2023 11:54:47 WIB
64	Ahmad Respai R-401915-IKM- AC94351D2C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus bangunan juga mewah	Selasa, 29 Agustus 2023 09:55:47 WIB
65	WSN R-401915-IKM- A2209F850A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sudah baik	Selasa, 29 Agustus 2023 09:21:51 WIB

66	Elwin Suhendra R-401915-IKM- A000E1A37C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Gedung bagus vasilitas bagus	Senin, 28 Agustus 2023 15:36:01 WIB
67	Yeni Ariyani R-401915-IKM- OCA80A4BB5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus sopan dan ramah	Senin, 28 Agustus 2023 15:29:37 WIB
68	Maurice R-401915-IKM- 6D5B13C30F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik	Senin, 28 Agustus 2023 11:07:54 WIB
69	Henri Pandu R-401915-IKM- 3AF0567B84 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik	Senin, 28 Agustus 2023 10:40:52 WIB
70	Zul Fahmi, SH R-401915-IKM- FB0CB2FF3B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat dan mudah	Senin, 28 Agustus 2023 10:30:56 WIB
71	ZAKHARIA R-401915-IKM- E8F9C94837 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bangunan bagus	Jumat, 25 Agustus 2023 11:07:24 WIB
72	SARMO BN MASTA R-401915-IKM- 37A5B9D130 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bangunan gedung bagus	Jumat, 25 Agustus 2023 10:57:08 WIB
73	Ariyanto R-401915-IKM- 43543E25C9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat puas dengan pelayanannya. Petugasnya ramah dan baik.	Kamis, 24 Agustus 2023 14:23:06 WIB
74	Widya Basuki Wicaksono Atmodjo SH M Hum R-401915-IKM- E2FC514F28 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus gedung juga kren	Kamis, 24 Agustus 2023 11:11:46 WIB
75	Ambar R-401915-IKM-	Bagus	Kamis, 24 Agustus 2023 09:18:09 WIB



	111DF18436 PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
76	Riko R-401915-IKM- 5A44DB390F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik dan cepat	Rabu, 23 Agustus 2023 14:21:59 WIB
77	Rury Octavia R-401915-IKM- 69E135BECA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat	Rabu, 23 Agustus 2023 13:31:13 WIB
78	Salamo Togar R-401915-IKM- 7582D142B8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat gedung bagus	Rabu, 23 Agustus 2023 11:46:08 WIB
79	Febrian Ardy Fatahan R-401915-IKM- 9D5169E002 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Ptsp perdata sungguh memuaskan dan luar biasa. Sukses selalu!	Rabu, 23 Agustus 2023 11:13:19 WIB
80	Mutiara Mega R-401915-IKM- 31ACE2C71E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan pada PN Ckr sangat baik dan Ramah	Rabu, 23 Agustus 2023 10:36:58 WIB
81	Lutfiadin Zarkasyi R-401915-IKM- 8711DDCC84 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan yang baik dan Ditingkatkan lagi	Selasa, 22 Agustus 2023 14:29:50 WIB
82	Riduan S, SH R-401915-IKM- FFB235815C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Gedung bagus dan bersih tertata rapih	Selasa, 22 Agustus 2023 10:01:06 WIB
83	Imam Sutrisno R-401915-IKM- 7B5896172D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus gedung mewah	Selasa, 22 Agustus 2023 09:55:09 WIB
84	Noviyanti R-401915-IKM- 21545A7245 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ramah, sopan	Senin, 21 Agustus 2023 15:21:30 WIB



85	AMELIA PUTRI R-401915-IKM- 89465DA967 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	-	Senin, 21 Agustus 2023 15:09:49 WIB
86	Dhea Eka Putri R-401915-IKM- E9462167E1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat jelas dalam memberikan informasi	Senin, 21 Agustus 2023 14:26:28 WIB
87	Safitri R-401915-IKM- AF95F2393D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Lebih ditingkatkam lagi pelayanannya	Senin, 21 Agustus 2023 13:56:39 WIB
88	Safitri R-401915-IKM- F40B4D0A44 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ditingkatkan lagi pelayanannya	Senin, 21 Agustus 2023 13:55:34 WIB
89	Reni R-401915-IKM- 6497D0ADB9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus sekali	Senin, 21 Agustus 2023 10:57:54 WIB
90	Samsudin R-401915-IKM- CE83965545 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Senin, 21 Agustus 2023 10:55:40 WIB
91	Deni Wijaya, SH R-401915-IKM- FFDE3039ED PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat pelayanan mudah	Senin, 21 Agustus 2023 10:18:51 WIB
92	Karwono R-401915-IKM- 575F3575C4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	trimaksih	Senin, 21 Agustus 2023 09:37:38 WIB
93	Chetta Shatia D, SH R-401915-IKM- FF557550BD PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat dan mudah	Senin, 21 Agustus 2023 09:08:18 WIB
94	Obby Somara, SH.,MH R-401915-IKM- C71F3C9AF8 PENGADILAN	Pelayanan cepat dan mudah	Jumat, 18 Agustus 2023 10:54:23 WIB

	NEGERI CIKARANG		
95	Ahmad Kartopati R-401915-IKM- 78AB80FBB3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Saat ini sdh cukup baik Semoga kedepan lebih baik lagi	Jumat, 18 Agustus 2023 09:11:24 WIB
96	Ayu R-401915-IKM- E3E53B970A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	terimakasih	Rabu, 16 Agustus 2023 14:51:30 WIB
97	Yosia R-401915-IKM- 4D943E7E32 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah BAIK pelayanannya terima kasih	Rabu, 16 Agustus 2023 13:40:05 WIB
98	Asriadi,SH R-401915-IKM- E7C82DD288 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat	Rabu, 16 Agustus 2023 13:24:45 WIB
99	Ahmad R-401915-IKM- 476B6FF971 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	terima kasih sangat membantu	Rabu, 16 Agustus 2023 10:58:09 WIB
100	Saidatun Nafilah R-401915-IKM- 9DB54CF850 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik	Rabu, 16 Agustus 2023 10:25:12 WIB
101	Sadrawi R-401915-IKM- 8633A53D8C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	sangat memuaskan	Rabu, 16 Agustus 2023 10:24:13 WIB
102	Antoni R-401915-IKM- 91455A424C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Puas	Rabu, 16 Agustus 2023 10:09:04 WIB
103	Eva Berta Pattinasarany R-401915-IKM- C6CA471CA1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah sangat membantu dan efisien, mohon dipertahankan.. dan mungkin kalau bisa ada kantin saja, jadi tidak harus keluar area pengadilan untuk sekedar membeli makanan ringan	Rabu, 16 Agustus 2023 10:02:31 WIB

104	Azimar Nursu'ud, SH R-401915-IKM- BFA7A23779 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat pelayanan ramah	Rabu, 16 Agustus 2023 09:27:21 WIB
105	Novidy Arty Hutagalung R-401915-IKM- E015A9DFB4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	pelayanan baik, mendukung	Rabu, 16 Agustus 2023 09:19:30 WIB
106	Bm Endah Sri Wahyuni R-401915-IKM- DA917F024A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	dibantu oleh Pakl Bodro	Selasa, 15 Agustus 2023 13:43:10 WIB
107	Gunarto S, SH R-401915-IKM- 86AFCB8ED7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus proses cepat	Selasa, 15 Agustus 2023 13:32:23 WIB
108	Hendi R-401915-IKM- 15CCDC5EDA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik dan ramah	Senin, 14 Agustus 2023 15:16:55 WIB
109	Rani Anggraeni R-401915-IKM- 7C3566DE0F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah baik, pertahankan	Senin, 14 Agustus 2023 11:03:10 WIB
110	Polmatua L, SH R-401915-IKM- 5B4B46E075 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat playanan bagus	Senin, 14 Agustus 2023 10:13:44 WIB
111	CUKAT HATMOKO DWI SUMIRAT R-401915-IKM- E08DAAE7F3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Secara keseluruhan sudah baik, namun ada miskom dengan PP	Senin, 14 Agustus 2023 10:10:19 WIB
112	Aris Siregar, SH R-401915-IKM- 5D630D952E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat	Jumat, 11 Agustus 2023 13:32:44 WIB

113	. Leni Marlina R-401915-IKM- 7BAC522618 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Jumat, 11 Agustus 2023 11:26:33 WIB
114	Leni Marlina R-401915-IKM- 954DB74458 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih atas bantuannya	Jumat, 11 Agustus 2023 11:21:44 WIB
115	Maraden Hotma Hasudungan R-401915-IKM- 5607170564 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik	Kamis, 10 Agustus 2023 14:57:32 WIB
116	Tubagus R-401915-IKM- D3A327AD1B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Mantap	Kamis, 10 Agustus 2023 14:21:13 WIB
117	Januari Purba R-401915-IKM- A3E86A3120 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Webnya kadang bermasalah	Kamis, 10 Agustus 2023 14:19:03 WIB
118	Liska Apriliani R-401915-IKM- D0A23020AB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terima kasih atas pelayanannya	Kamis, 10 Agustus 2023 11:36:13 WIB
119	Liska Apriliani R-401915-IKM- D3A5B15F8A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Kamis, 10 Agustus 2023 10:56:30 WIB
120	Ananda Rizqi Darmawan R-401915-IKM- 1FDE240DF3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan di PN Cikarang ini sangatlah bagus, pelayanannya sangat ramah.	Rabu, 9 Agustus 2023 15:10:27 WIB
121	Akhdan Naufal MD R-401915-IKM- A38EF8D1C5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik dan sangat memudahkan kami dalam hal administrasi	Rabu, 9 Agustus 2023 14:59:32 WIB
122	Noval L R-401915-IKM-	Terimakasih atas bantuannya,	Rabu, 9 Agustus 2023 14:23:38 WIB

	249DC6F1D0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
123	Eko Agung R-401915-IKM- 779C2C6ED2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pertahankan dan bisa lebih baik lagi	Rabu, 9 Agustus 2023 11:33:43 WIB
124	Nurdana, SE.,SH R-401915-IKM- A20DDAD82D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat	Rabu, 9 Agustus 2023 10:00:57 WIB
125	Claudiski Aritonang R-401915-IKM- 5919F86C19 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat puas pelayanan pak Bodro dalam pembuatan akun ecourt advokat	Rabu, 9 Agustus 2023 10:00:13 WIB
126	Isnandar R-401915-IKM- E4C30DF344 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ntaaaph	Rabu, 9 Agustus 2023 09:40:14 WIB
127	Suheri W, SH R-401915-IKM- 7142398E5F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat pelayanan ramah	Selasa, 8 Agustus 2023 10:22:05 WIB
128	Reni R-401915-IKM- 36B920104F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 8 Agustus 2023 10:18:18 WIB
129	Anjik R-401915-IKM- 1D4E4BE15A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat bagus	Selasa, 8 Agustus 2023 10:04:51 WIB
130	Dhea Eka Putri R-401915-IKM- D19DCE2253 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat memuaskan dan pelayanan sangat baik	Senin, 7 Agustus 2023 15:20:08 WIB
131	L R-401915-IKM- COB7609DFC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanansangat bagus	Senin, 7 Agustus 2023 15:18:12 WIB



132	Miftah Hakim Azizi R-401915-IKM-7A58928E8D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat bagus berkompeten dan berintegritas	Senin, 7 Agustus 2023 15:14:50 WIB
133	Dicta Citranegara R-401915-IKM-04725B336F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat memuaskan	Senin, 7 Agustus 2023 15:09:20 WIB
134	Umi Kulsum R-401915-IKM-F71E0D9152 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat bagus	Senin, 7 Agustus 2023 15:04:12 WIB
135	Raja Simatupang R-401915-IKM-EF1C63D7DA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	PENGADILAN NEGERI CIKARANG SEMOGA SEMAKIN SUKSES DAN MAKIN BANYAK INOVASI	Senin, 7 Agustus 2023 14:55:38 WIB
136	Syahrizal R-401915-IKM-C5E77FEA6C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pncikarang sangat bagus dan fasilitas sangat memadai.	Jumat, 4 Agustus 2023 14:04:08 WIB
137	Dimas SP, SH R-401915-IKM-9DEDA01A3B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas menawarkan kopi dan teh untuk menunggu proses	Kamis, 3 Agustus 2023 11:49:43 WIB
138	LDC R-401915-IKM-9ED14067BA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik	Kamis, 3 Agustus 2023 10:42:06 WIB
139	Sanroy, SH R-401915-IKM-71742C9230 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat pelayanan bagus	Rabu, 2 Agustus 2023 14:11:47 WIB
140	Susi R-401915-IKM-7890638A6D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya cepat	Rabu, 2 Agustus 2023 13:38:35 WIB
141	SONSON R-401915-IKM-0B53520D42	Pelayanannya baik	Rabu, 2 Agustus 2023 11:20:38 WIB



	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
142	Dedi Suparmono R-401915-IKM- 77C546AECA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Rabu, 2 Agustus 2023 10:49:20 WIB
143	Rama Yanti,SH R-401915-IKM- 02B27933CE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan ramah serta disediakan kopi dan teh	Rabu, 2 Agustus 2023 10:04:52 WIB
144	Gusti Aljihad R-401915-IKM- 932389DB4D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses mudah dan cepat	Selasa, 1 Agustus 2023 14:43:44 WIB
145	Atik R-401915-IKM- 48561BD8E1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sudah sangat baik dan memuaskan. Terima kasih	Selasa, 1 Agustus 2023 11:38:53 WIB
146	Ibnu Lukman, SH R-401915-IKM- 87E0A11DBE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat bangunan bagus	Senin, 31 Juli 2023 10:05:31 WIB
147	Rahmam R-401915-IKM- 91AA32FA89 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan henat	Jumat, 28 Juli 2023 09:38:50 WIB
148	Bianca R-401915-IKM- 49A79FBFBD PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik	Kamis, 27 Juli 2023 14:36:13 WIB
149	Tju Shi Ci Lia R-401915-IKM- 5C8AFE7AB9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pengambilan salinan putusan sangat cepat	Kamis, 27 Juli 2023 14:13:43 WIB
150	Safina Fairuzia Putri Maharani R-401915-IKM- 2F98B9565B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan yang bagus	Kamis, 27 Juli 2023 14:03:53 WIB

151	M Hadian F R-401915-IKM- 9CFB537AE1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus proses cepat	Kamis, 27 Juli 2023 11:04:43 WIB
152	RA R-401915-IKM- E2C8C9F883 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik	Kamis, 27 Juli 2023 10:45:57 WIB
153	Lukman T R-401915-IKM- 906396E518 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Tempatnya nyaman	Rabu, 26 Juli 2023 13:31:17 WIB
154	Riko R-401915-IKM- BB8BF0648C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan yg sangat ramah	Rabu, 26 Juli 2023 12:25:35 WIB
155	Afandi Arief,SH R-401915-IKM- 176F2DC5CF PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat bisa nunggu sambil minum teh	Rabu, 26 Juli 2023 11:28:39 WIB
156	Moh.Ropik R-401915-IKM- 681266EDE2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Keren plat merah rasa swasta	Rabu, 26 Juli 2023 11:26:32 WIB
157	Hotmaida Betty Butar Butar R-401915-IKM- A1577E60E7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan ramah, terimakasih	Rabu, 26 Juli 2023 11:21:47 WIB
158	Lufti Yasiva Aulia R-401915-IKM- 2922B8FC83 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas ramah gedung mewah	Selasa, 25 Juli 2023 11:09:04 WIB
159	Asmoro,SH R-401915-IKM- BA25A17B04 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus dan ditawarkan kopi/teh oleh petugas untuk menunggu	Selasa, 25 Juli 2023 09:53:27 WIB
160	Arif Nurrahman R-401915-IKM- 9AE7219EA8 PENGADILAN	Proses mudah	Senin, 24 Juli 2023 14:25:54 WIB



	NEGERI CIKARANG		
161	Agung Widiyanto R-401915-IKM- 750401B91E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses mudah dan cepat	Senin, 24 Juli 2023 14:23:06 WIB
162	Durakim R-401915-IKM- 2371739326 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Kantor sangat bagus dan bersih	Senin, 24 Juli 2023 13:25:52 WIB
163	Desy R-401915-IKM- 0B56D000CA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya cepat	Senin, 24 Juli 2023 13:02:46 WIB
164	Paul Erwin R-401915-IKM- 9E4169EF0F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas dan jurusita sangat responsif terkait delegasi	Senin, 24 Juli 2023 11:54:06 WIB
165	Asep Saepudin,SH R-401915-IKM- 46FC51AB46 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Ramah gedung bagus	Senin, 24 Juli 2023 10:44:52 WIB
166	Jonston Sirait R-401915-IKM- A2DB7401D1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Saya merasa terbantu dalam mengurus semua dokumen dokumen mengenai pengesahan perkawinan dan pengurusan pencairan dana di bank.	Jumat, 21 Juli 2023 11:36:36 WIB
167	Wordiono Silitonga R-401915-IKM- A86B1F1C5D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Geding bagus ada kopi dan teh	Jumat, 21 Juli 2023 09:49:52 WIB
168	Dase D,SH R-401915-IKM- 9B99BB5DBA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus gedung bagus	Kamis, 20 Juli 2023 11:14:01 WIB
169	Hermawan R-401915-IKM- 087AF49BDA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas ramah dan penjelasan mudah di mengerti	Selasa, 18 Juli 2023 14:58:07 WIB
170	Abdul Kodir R-401915-IKM-	sangat terbantu oleh petugas	Selasa, 18 Juli 2023 13:32:23 WIB

	6B8F4486AE PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
171	Abdul Kodir R-401915-IKM- 918A4DBFB3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	petugas ramah	Selasa, 18 Juli 2023 13:28:05 WIB
172	Sutrisna R-401915-IKM- 6583AF7298 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses cepat dan mudah	Selasa, 18 Juli 2023 09:48:18 WIB
173	Erlangga Aditya Wijaya R-401915-IKM- 12E1C42358 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	PELAYANAN BAGUS	Senin, 17 Juli 2023 15:18:59 WIB
174	Oberlin S,SH R-401915-IKM- 6A1C746D32 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan agus disediakan kopi dan teh	Senin, 17 Juli 2023 10:29:11 WIB
175	Melani R-401915-IKM- 28DAF7BC5D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 14 Juli 2023 10:16:56 WIB
176	Faujiah R-401915-IKM- DD7BB9AC9A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 14 Juli 2023 09:28:19 WIB
177	Neneng Lapipah R-401915-IKM- 4FC25664BD PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 13 Juli 2023 14:05:31 WIB
178	Tri Wahyu Widodo SH R-401915-IKM- 6FAB9202C5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 13 Juli 2023 13:48:26 WIB
179	Aa R-401915-IKM- 0590E28099 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Mantap pn cikarang	Kamis, 13 Juli 2023 10:54:56 WIB

180	Dahlia Silalahi R-401915-IKM- BA5E69FCOD PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 13 Juli 2023 09:31:57 WIB
181	Eva R-401915-IKM- A75F17A1B2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 12 Juli 2023 12:10:13 WIB
182	Hanif, SH R-401915-IKM- 5DC39A9E85 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 12 Juli 2023 10:28:54 WIB
183	Iwan Saputra R-401915-IKM- 931B0496C4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 12 Juli 2023 10:22:50 WIB
184	Yo R-401915-IKM- D9FBCC970C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 11 Juli 2023 14:40:35 WIB
185	Haris Restu P R-401915-IKM- 8163112901 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 11 Juli 2023 14:30:02 WIB
186	Fitria Ningsih R-401915-IKM- C81F31CD90 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 11 Juli 2023 14:07:36 WIB
187	Eni Erawati R-401915-IKM- CCAD11415B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 11 Juli 2023 14:04:15 WIB
188	Edison Jaya P R-401915-IKM- AF77521497 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 11 Juli 2023 13:53:32 WIB
189	Afandi Arif R-401915-IKM- D068AF0C76 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 10 Juli 2023 14:28:45 WIB



190	Riska Saskia R-401915-IKM- C7A9ED8FD2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sangat ramah	Senin, 10 Juli 2023 12:20:42 WIB
191	Dewi Aisyah R-401915-IKM- 258C79030E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayana sangat ramah	Senin, 10 Juli 2023 12:19:53 WIB
192	Riska Saskia R-401915-IKM- 095925CDOB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya sangat memuaskan	Senin, 10 Juli 2023 12:10:33 WIB
193	Haryanti R-401915-IKM- 61793D03AA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 10 Juli 2023 10:59:11 WIB
194	Lakon Supriyadi R-401915-IKM- D94481ADA8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 10 Juli 2023 10:52:07 WIB
195	Dicta Citranegara R-401915-IKM- AB499E3258 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat memuaskan	Senin, 10 Juli 2023 10:31:44 WIB
196	Mangasi Hasiolan Sirait R-401915-IKM- B8CDB5BEAB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	thankyou	Kamis, 6 Juli 2023 15:29:04 WIB
197	Maria Ulfa R-401915-IKM- 9A519B36EC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	PN Cikarang the best	Kamis, 6 Juli 2023 15:24:18 WIB
198	Slamet Warsono R-401915-IKM- 9B9B311FE8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	pelayanan ramah	Kamis, 6 Juli 2023 15:19:31 WIB
199	Dadan Firdaus R-401915-IKM- 53A02176F7	Terimakasih banyak	Kamis, 6 Juli 2023 15:01:58 WIB

	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
200	Denny R-401915-IKM- EE4CD11100 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih atas bantuannya sy bnr2 dmudhkan	Kamis, 6 Juli 2023 10:05:41 WIB
201	Nurkholis Majid.SH R-401915-IKM- 25B89E752A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 5 Juli 2023 15:59:00 WIB
202	Saadah KH R-401915-IKM- 552FD9D34B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Semoga proses persidangan bisa selesai cepat	Rabu, 5 Juli 2023 15:26:29 WIB
203	NGELITA MAYRISA TONGGIMA SIMANJUNTAK R-401915-IKM- FD5D6D4C4D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	semoga keadilan bisa ditegakkan.	Rabu, 5 Juli 2023 15:18:16 WIB
204	Sekar Nawang Wulan R-401915-IKM- 7CA96E55E2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Kantor bagus	Rabu, 5 Juli 2023 10:04:59 WIB
205	Nisa R-401915-IKM- C76589BB47 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugasnya ramah, dan memberikan solusi	Selasa, 4 Juli 2023 15:12:46 WIB
206	Laras R-401915-IKM- 35E3FE3678 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 4 Juli 2023 11:29:45 WIB
207	Retno A R-401915-IKM- A61EFFF401 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus dan cepat	Selasa, 4 Juli 2023 11:23:05 WIB
208	Nelsom R-401915-IKM- D0512DCFA7 PENGADILAN	Pelayanannya mantap	Selasa, 4 Juli 2023 11:18:39 WIB



	NEGERI CIKARANG		
209	PUTI R-401915-IKM- 16DDA158C7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah baik, semiga tetap konsisten	Selasa, 4 Juli 2023 10:09:45 WIB
210	Nisa R-401915-IKM- 0B21816A2B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 4 Juli 2023 09:48:24 WIB
211	Wahyu Haryadi R-401915-IKM- 41B9B9E844 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 3 Juli 2023 11:23:19 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 **3,94** atau **98,62** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 atau 88,31 – 100,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,967 berada pada kategori SANGAT BAIK;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,962 berada pada kategori SANGAT BAIK;
3. Waktu penyelesaian pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,882 berada pada kategori SANGAT BAIK;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,943 berada pada kategori SANGAT BAIK;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,943 berada pada kategori SANGAT BAIK;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,943 berada pada kategori SANGAT BAIK;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,967 berada pada kategori SANGAT BAIK;
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,934 berada pada kategori SANGAT BAIK ;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,962 berada pada kategori SANGAT BAIK;

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cikarang, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup **“Persyaratan dan Perilaku Pelaksana”**.

5.2. Rekomendasi

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

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

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

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



PENGADILAN NEGERI CIKARANG

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bekasi
 Desa Sukamahi, Kecamatan Cikarang Pusat Kabupaten Bekasi 17530
 Telp (021) 89977188, Fax (021) 89977189

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

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



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



97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
118	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
119	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
120	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
121	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	3	4	2	3	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KET
Jumlah	837	836	819	832	832	832	837	830	836	
NRR Per RL	3,967	3,962	3,882	3,943	3,943	3,943	3,967	3,934	3,962	35,502
NRR Tertimbang	0,441	0,440	0,431	0,438	0,438	0,438	0,441	0,437	0,440	3,945
IKM Unit Pelayanan										98,62

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 2017
TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

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

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

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

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

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

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

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

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

