

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II PERIODE APRIL – JUNI 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 APRIL - JUNI 2023

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Cikarang
Pada Hari Senin, 3 Juli 2023

Manager Reprmentative

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, 3 Juli 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 April – Juni 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.

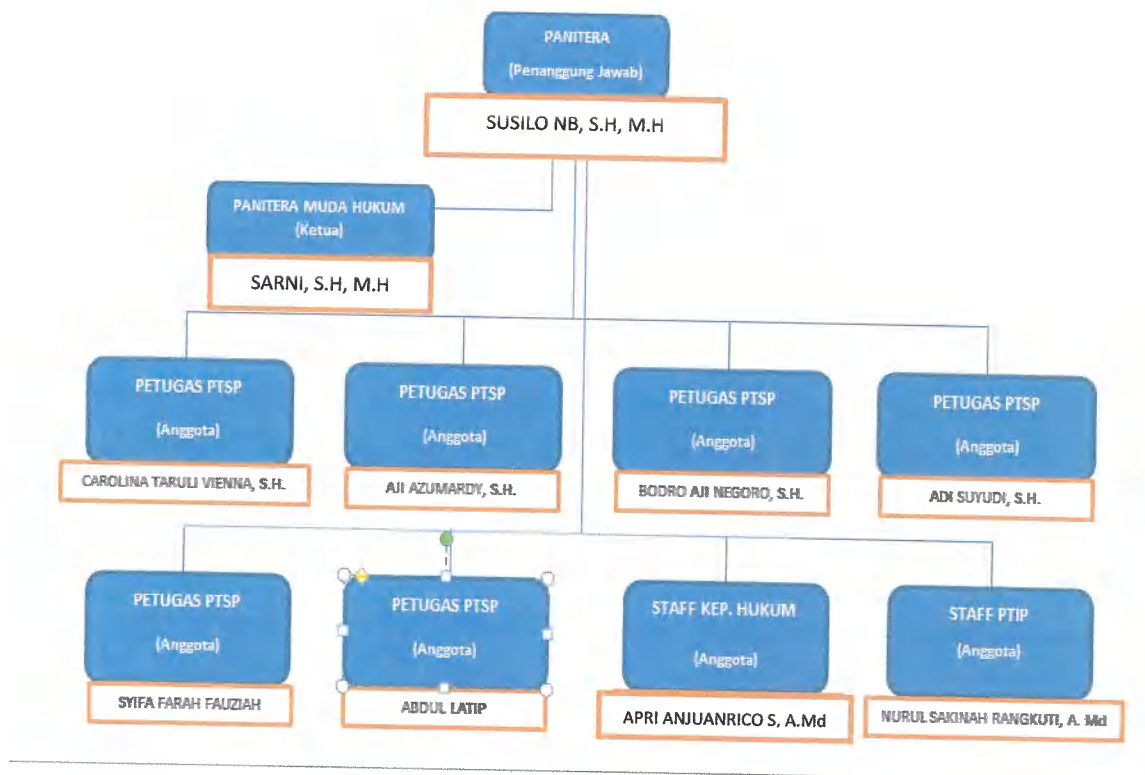
1.3 Metode

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 7 (tujuh) Anggota.



Gambar 1.1 Tim Survei

1.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Bulan ke-)		
		4	5	6
1	Pengisian survey oleh responden	✓	✓	✓

Lanjutan Tabel 1.2 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Bulan ke-)		
		4	5	6
2	Pengelompokan hasil survei			✓
3	Pembuatan laporan			✓

1.6 Rencana Kerja Pelaksanaan

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

1.7 Tahapan Pelaksanaan

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

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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Survei

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

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

2.2 Teknik Pengumpulan Data

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

2.3 Variabel Pengukuran SKM

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

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

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.4 Teknik Analisis Data

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

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

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan

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

BAB III PROFIL RESPONDEN

3.1 Umur

Tabel 3.1 Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	2	5,88
2	29-39	8	23,53
3	40-49	13	38,24
4	50-59	11	32,35
5	60-69	0	0
6	70 Tahun Keatas	0	0
Jumlah		34	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40-49 tahun sebanyak 13 (Tiga belas) orang, atau sebesar 38,24% (tiga puluh delapan koma dua puluh empat persen).

3.2 Jenis Kelamin

Tabel 3.2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	24	70,59
2	Perempuan	10	29,41
Jumlah		34	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki Sebanyak 24 (dua puluh empat) orang, atau sebesar 70,59% (tujuh puluh koma lima puluh persen) dan perempuan sebanyak 10 (sepuluh) orang atau sebesar 29,41% (dua puluh Sembilan koma empat puluh satu persen).

3.3 Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	1	2,94
2	SMP	0	0
3	SMA	4	11,76
4	Diploma	0	0,00
5	S1	21	61,76
6	S2	7	20,59
7	S3	1	2,94
Jumlah		34	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sejumlah 21 (dua puluh satu) orang atau sebesar 61,76% (enam puluh satu koma tujuh puluh enam persen).

3.4 Pekerjaan Utama

Tabel 3.4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	10	29,41
2	Pegawai Swasta	9	26,47
3	Wiraswasta	1	2,94
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
5	Tenaga Kontrak	0	0,00
5	Lainnya (Advokat)	14	41,18
Jumlah		34	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama lainnya atau Advokat sejumlah 14 (empat belas) orang atau sebesar 41,18% (empat puluh satu koma delapan belas persen).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

4.1 Ruang Lingkup

Responden yang terkumpul dan kuesioner yang terisi dengan lengkap sejumlah 34 (tiga puluh empat) 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 3,97 atau 99,18 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	4,00	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	4,00	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	4,00	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,971	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	4,00	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,971	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	Sangat Baik

4.2 Persyaratan

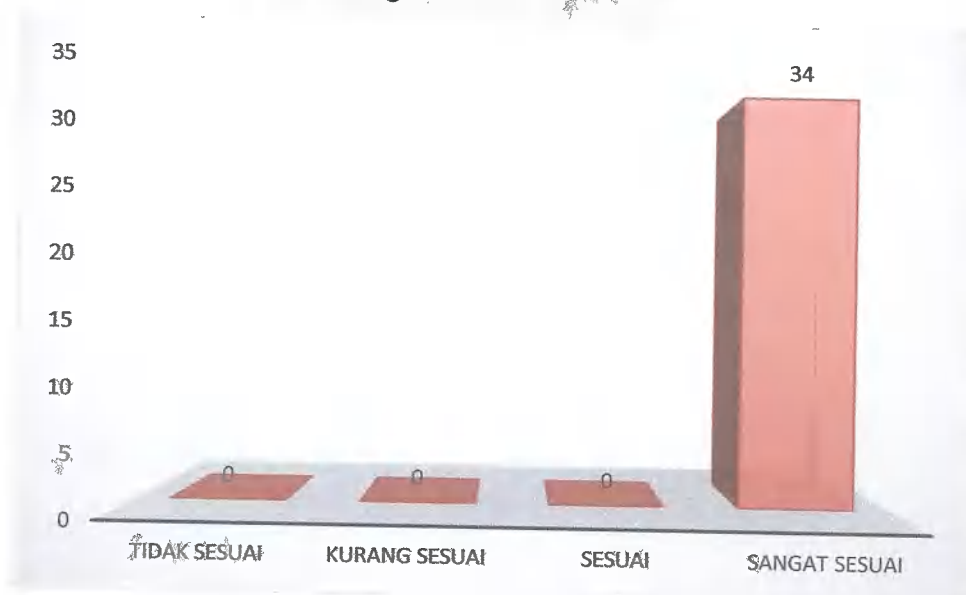
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,00** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat mudah sejumlah 34 (tiga puluh empat) orang atau sebesar 100% (seratus 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	0	0
4.	Sangat Sesuai	4	34	100
Jumlah			34	100

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



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

4.3 Prosedur Pelayanan

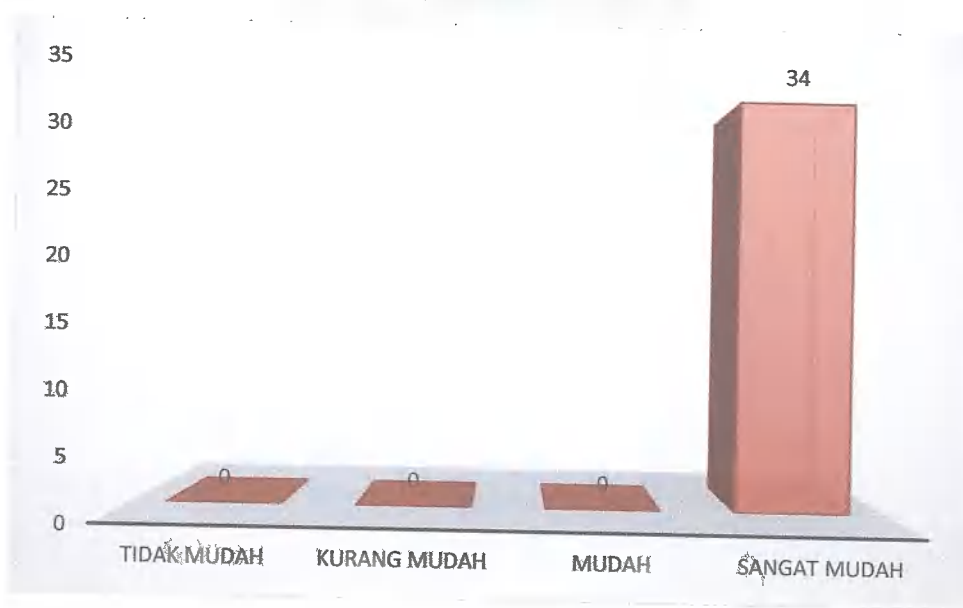
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,532 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori “Sangat Baik”. Mayoritas responden menjawab sangat mudah sejumlah 34 (tiga puluh empat) orang atau sebesar 100% (seratus 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	0	0
4.	Sangat Mudah	4	34	100
Jumlah			34	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

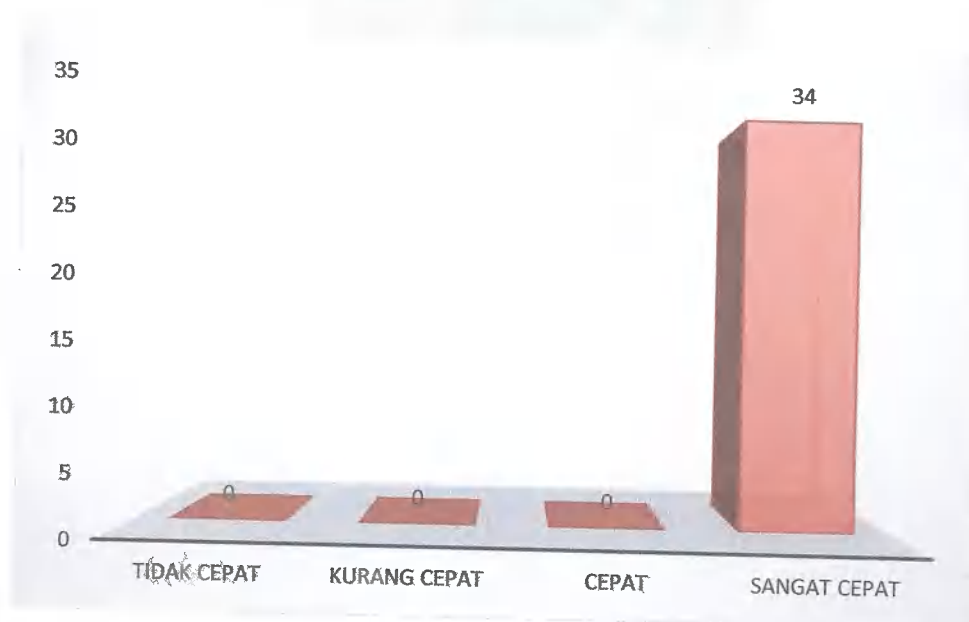
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori “Sangat Baik”. Mayoritas responden menjawab sangat cepat sejumlah 34 (tiga puluh empat) orang atau sebesar 100% (seratus 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	0	0
4.	Sangat Cepat	4	34	100
Jumlah			34	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

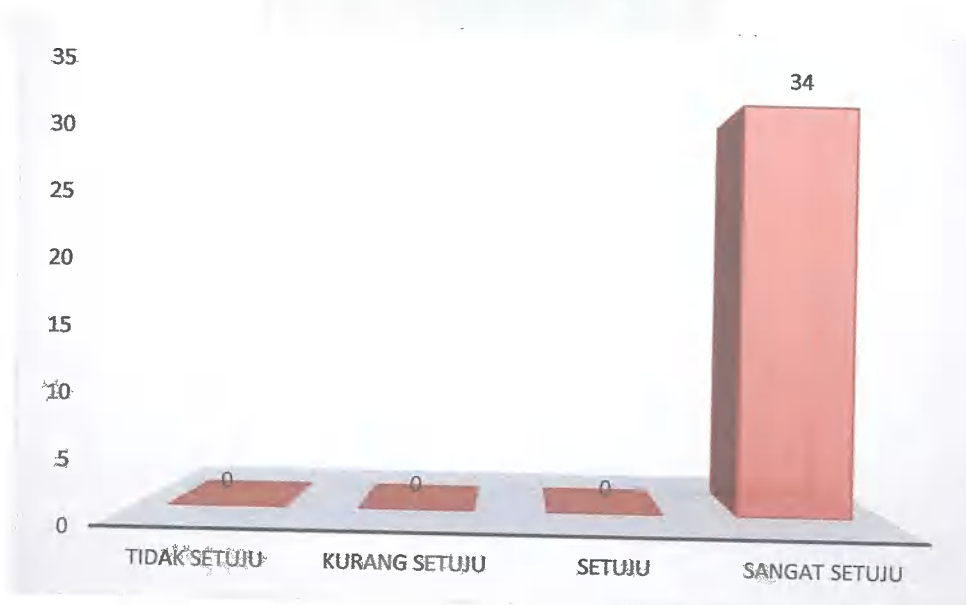
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat setuju sejumlah 34 (tiga puluh empat) orang atau sebesar 100% (seratus 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	0	0
4.	Sangat Setuju	4	34	100
Jumlah			34	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

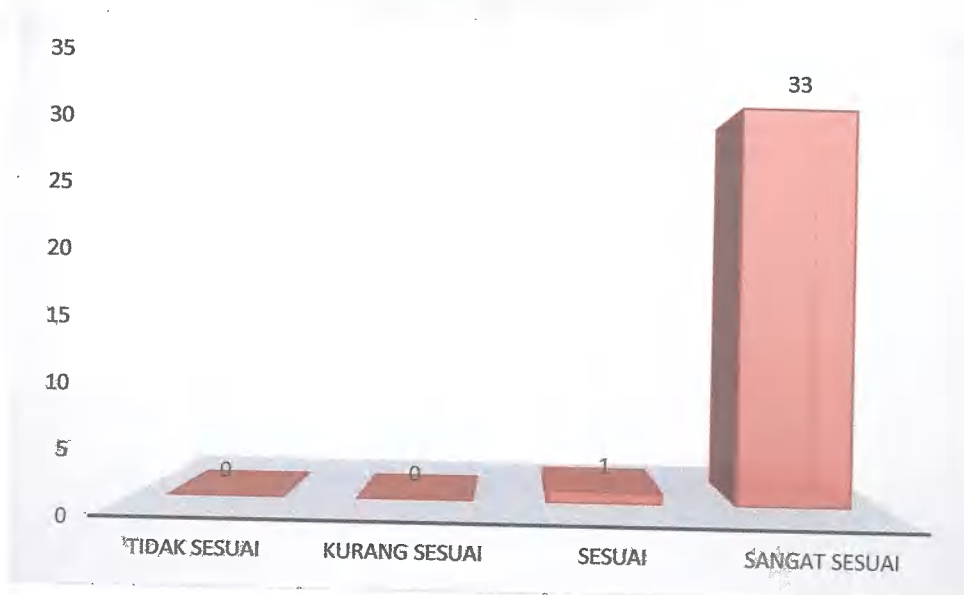
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,971 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat sesuai sejumlah 33 (tiga puluh tiga) orang atau sebesar 97,06% (sembilan puluh tujuh koma nol enam 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	1	2,94
4.	Sangat Sesuai	4	33	97,06
Jumlah			34	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

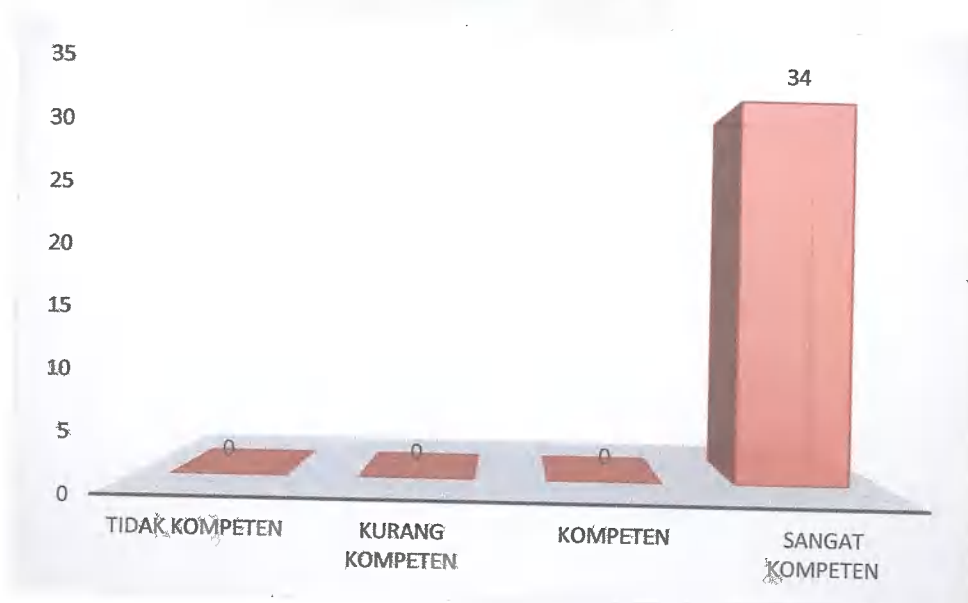
Kompetensi Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori “Sangat Baik”. Mayoritas responden menjawab 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	0	0
4.	Sangat Kompeten	4	34	100
Jumlah			34	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 **4,00** 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 34 (tiga puluh empat) orang atau sebesar 100% (seratus 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	0	0
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	34	100
Jumlah			34	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

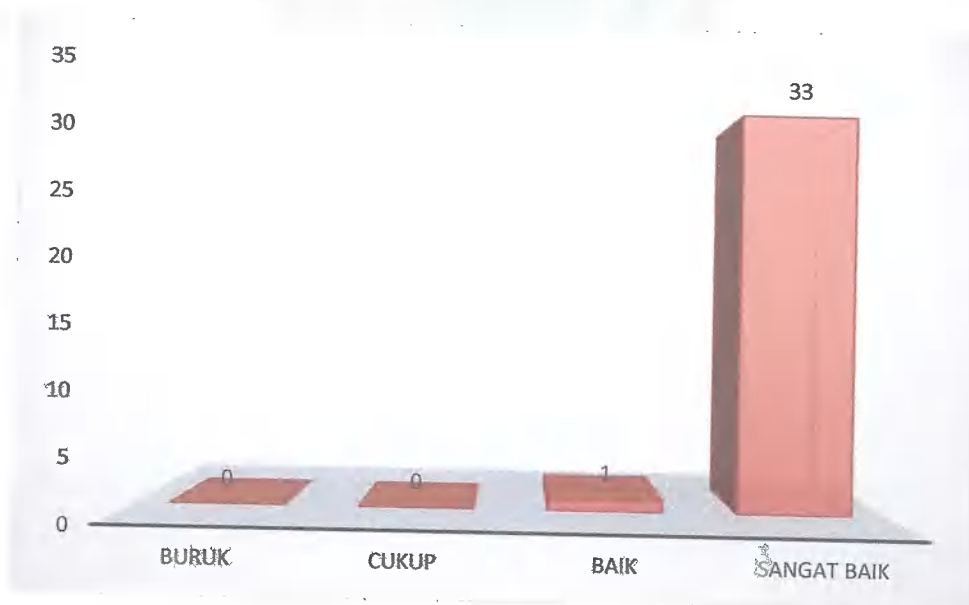
Kelengkapan Sarana dan Prasarana, adalah dimana penilaian mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana pada kantor Pengadilan Negeri Cikarang. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,971** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat baik sejumlah 33 (tiga puluh tiga) orang atau sebesar 97,06% (sembilan puluh tujuh koma nol enam persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kelengkapan Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0
2.	Cukup	2	0	0
3.	Baik	3	1	2,94
4.	Sangat Baik	4	33	97,06
Jumlah			34	100

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



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

4.10 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 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 34 (tiga puluh empat) orang atau sebesar 100% (seratus persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Ada	1	0	0
2.	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0
3.	Kurang Maksimal	3	0	0
4.	Berfungsi dan Dikelola Dengan Baik	4	34	100
Jumlah			34	100

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



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

4.11 Hasil Survey Kualitatif

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

Tabel 4.11 Kritik, Saran dan Apresiasi Responden

No	Nama/Kode Responden	Kesan & Pesan	Waktu Rekam
1	Dini R-401915-IKM-251F6C333F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Untuk fasilitas Kantor Pengadilan Negeri Cikarang sangat bagus	Rabu, 21 Juni 2023 15:08:44 WIB
2	Suherman R-401915-IKM-AA9857490C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Semua pelayanan melaksanakan tugas sesuai kewenangan	Rabu, 21 Juni 2023 14:58:54 WIB
3	Heni R-401915-IKM-DE18CDDCB1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat dibantu di fotokopi sama bapaknya ,ramah	Rabu, 21 Juni 2023 12:12:48 WIB
4	Nenah R-401915-IKM-BA539D92CB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Saya meminta surat yonis alha,dulillah selesai 15 menit	Rabu, 21 Juni 2023 12:08:59 WIB
5	Frizonna Naibaho R-401915-IKM-E5665A3F40 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat luas	Selasa, 20 Juni 2023 11:45:59 WIB
6	Aris Jatmiko R-401915-IKM-202295303E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya baik	Selasa, 20 Juni 2023 10:12:07 WIB
7	Sahi Saman Hudi R-401915-IKM-8AB98ED1C7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas bagus	Selasa, 20 Juni 2023 09:07:29 WIB
8	Sahi Saman Hudi R-401915-IKM-76DB6283A3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas bagus	Selasa, 20 Juni 2023 09:04:44 WIB
9	Ahyar R-401915-IKM-D1205D7EFF PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 15 Juni 2023 13:50:51 WIB
10	Maradu Silitonga R-401915-IKM-60DB1676D7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik	Rabu, 14 Juni 2023 11:40:26 WIB

11	Erna Yulia Puspitoyowati R-401915-IKM- A1B2E9D020 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik	Rabu, 14 Juni 2023 11:32:51 WIB
12	Nurzaenab R-401915-IKM- 728D877234 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik	Rabu, 14 Juni 2023 11:15:11 WIB
13	Andy Putranto R-401915-IKM-F971847E8B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik	Rabu, 14 Juni 2023 11:08:06 WIB
14	Mochamad Alfian Nurudin R-401915-IKM- ACD92165BF PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik	Rabu, 14 Juni 2023 10:57:36 WIB
15	Ridho Pratama,SH R-401915-IKM- DB7E41B755 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 6 Juni 2023 14:08:08 WIB
16	Isnandar A.P,SH R-401915-IKM- 8B3EB357B2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 31 Mei 2023 10:05:08 WIB
17	Nixon R-401915-IKM-6221C7E495 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 29 Mei 2023 16:45:55 WIB
18	Melanda Desi R-401915-IKM- D8FCFBCFB1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 26 Mei 2023 11:37:04 WIB
19	Meidia Safitri,SH.,MH R-401915-IKM-4336614780 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 24 Mei 2023 10:38:13 WIB
20	Khoirudin R-401915-IKM- B12DAFBD47 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 23 Mei 2023 15:18:59 WIB
21	Muhammad Firman R-401915-IKM- D5989A7E7E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 23 Mei 2023 11:31:40 WIB
22	Anggiat,SH R-401915-IKM- DCBCEED5BC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 22 Mei 2023 10:07:29 WIB
23	Manda M R-401915-IKM- 5716FAB4DF	Bagus	Senin, 15 Mei 2023 11:20:25 WIB



	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
24	Surahmat R-401915-IKM- 3A5EC4D9DE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 2 Mei 2023 11:17:48 WIB
25	Dion R-401915-IKM- 73B3DC6A62 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 18 April 2023 13:20:28 WIB
26	Notdo Nauli R-401915-IKM- 03A7CC0E2A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 13 April 2023 09:25:52 WIB
27	Lina Ruslinawati R-401915-IKM- DD78F4E7EC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 12 April 2023 13:12:38 WIB
28	Reza Lutfi R-401915-IKM-6E54345514 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 10 April 2023 10:50:23 WIB
29	Wiradjegha R-401915-IKM- 195DB804B8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 10 April 2023 10:45:12 WIB
30	Hadi Supriyono R-401915-IKM-65F9407211 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 5 April 2023 10:59:00 WIB
31	Yudhi Sabang R-401915-IKM- EA4A558D92 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 5 April 2023 10:54:32 WIB
32	Dr. TITI MASRIFAHATI R-401915-IKM- BEAAF98512 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 4 April 2023 11:18:11 WIB
33	Wawan P. SH.,MH R-401915-IKM- 865253DBB8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 3 April 2023 14:09:56 WIB
34	Dimas NB,SH R-401915-IKM- 0FA68A7238 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 3 April 2023 11:03:03 WIB



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cikarang sebesar **3,99** atau **99,84** 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 4,00 berada pada kategori SANGAT BAIK;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 4,00 berada pada kategori SANGAT BAIK;
3. Waktu penyelesaian pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 4,00 berada pada kategori SANGAT BAIK;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 4,00 berada pada kategori SANGAT BAIK;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,97 berada pada kategori SANGAT BAIK;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 4,00 berada pada kategori SANGAT BAIK;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 4,00 berada pada kategori SANGAT BAIK;
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 4,00 berada pada kategori SANGAT BAIK ;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 4,00 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 **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”** disusul ruang lingkup **“Sarana dan Prasarana”**.

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	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	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	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KET
Jumlah	136	136	136	136	135	136	136	135	136	
NRR Per RL	4,000	4,000	4,000	4,000	3,971	4,000	4,000	3,971	4,000	35,941
NRR Tertimbang	0,444	0,444	0,444	0,444	0,441	0,444	0,444	0,441	0,444	3,993
IKM Unit Pelayanan										99,84

RUJUKAN

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

LAMPIRAN



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

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

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

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

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

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

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

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

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

