

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II PERIODE JULI – SEPTEMBER 2022

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



**PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II
2022**

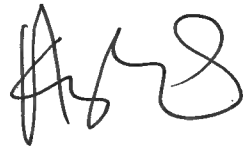
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

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

Disahkan di Cikarang
Pada Hari Senin, 3 Oktober 2022

Manager Reprtentative



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

Ketua Tim Survei



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

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Cikarang



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



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

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

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cikarang, 3 Oktober 2022

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
LAMPIRAN	45



DAFTAR TABEL

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



DAFTAR GAMBAR

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



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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

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

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



1.2 Tujuan dan Sasaran SKM

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

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

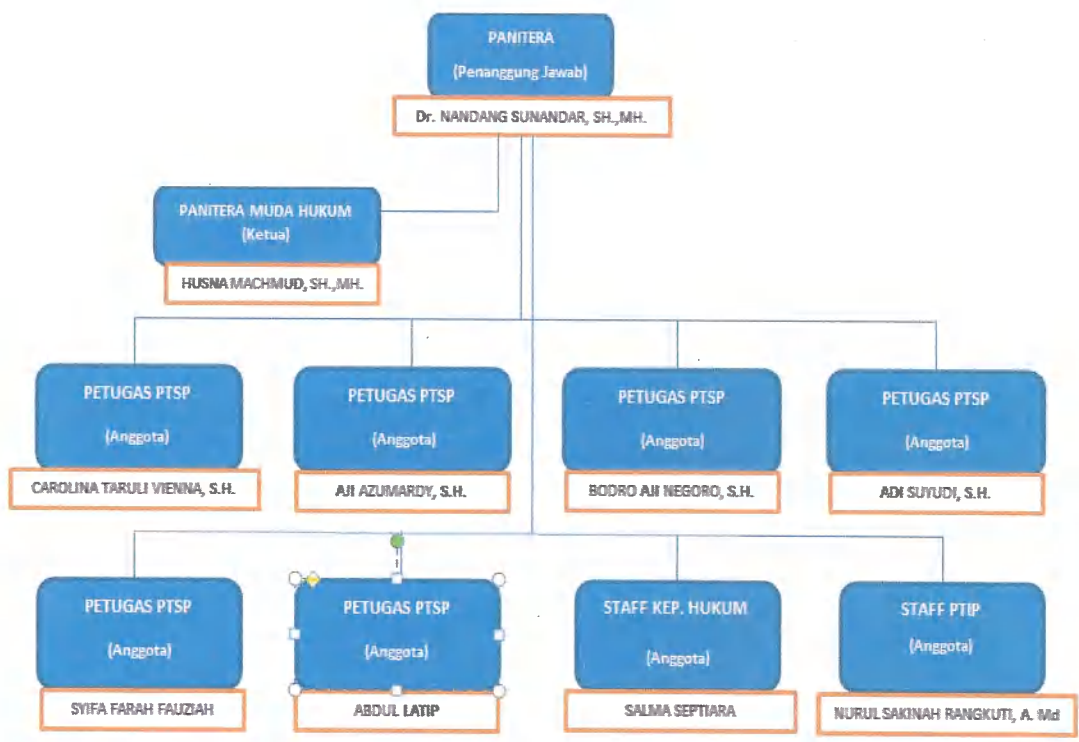
1.3 Metode

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

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

1.4 Tim SKM

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



Gambar 1.1. Tim Survey

1.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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

Tabel 1.1 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 1.2 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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

1.6 Rencana Kerja Pelaksanaan

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

1.7 Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei 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	34	25,00
2	29-39	54	39,71
3	40-49	31	22,79
4	50-59	15	11,03
5	60-69	1	0,74
6	70 Tahun Keatas	1	0,74
Jumlah		136	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 54 (lima puluh empat) orang, atau sebesar 39,71% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh satu persen).

3.2 Jenis Kelamin

Tabel 3.2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	117	86,03
2	Perempuan	19	13,97
Jumlah		136	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki Sebanyak 117 (seratus tujuh belas) orang, atau sebesar 86,03% (delapan puluh enam koma nol tiga persen) dan perempuan sebanyak 19 (sembilan belas) orang atau sebesar 13,97% (tiga belas koma sembilan puluh tujuh persen).

3.3 Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	1	0,74
2	SMP	2	1,47
3	SMA	27	19,85
4	Diploma	4	2,94
5	S1	76	55,88
6	S2	25	18,38
7	S3	1	0,74
Jumlah		136	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sejumlah 76 (tujuh puluh enam) orang atau sebesar 55,88% (lima puluh lima koma delapan puluh delapan persen).

3.4 Pekerjaan Utama

Tabel 3.4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	20	14,71
2	Pegawai Swasta	35	25,74
3	Wiraswasta	6	4,41
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
5	Tenaga Kontrak	3	2,21
5	Lainnya (Advokat)	72	52,94
Jumlah		136	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama lainnya atau Advokat sejumlah 72 (tujuh puluh dua) orang atau sebesar 52,94 % (lima puluh dua koma sembilan puluh empat persen).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

4.1 Ruang Lingkup

Responden yang terkumpul dan kuesioner yang terisi dengan lengkap sejumlah 136 (seratus tiga puluh enam) 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 **3,89** atau **97,34** 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	3,86	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,89	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,86	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,86	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,87	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,90	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,92	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,88	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96	Sangat Baik

4.2 Persyaratan

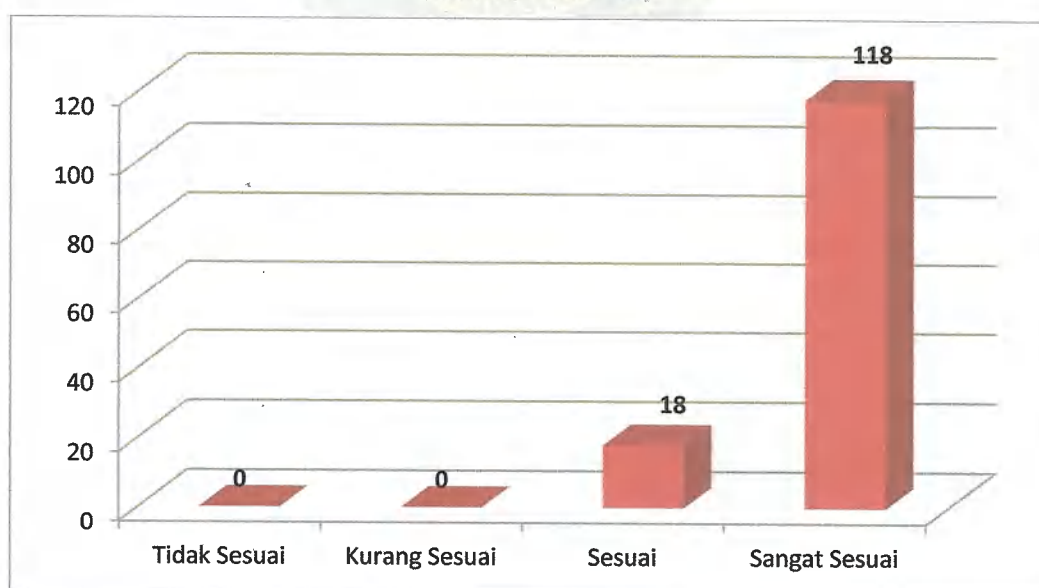
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,86 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat mudah sejumlah 118 (seratus delapan belas) orang atau sebesar 86,76% (delapan puluh enam koma tujuh puluh enam). 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	18	13,24
4.	Sangat Sesuai	4	118	86,76
Jumlah			136	100

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



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

4.3 Prosedur Pelayanan

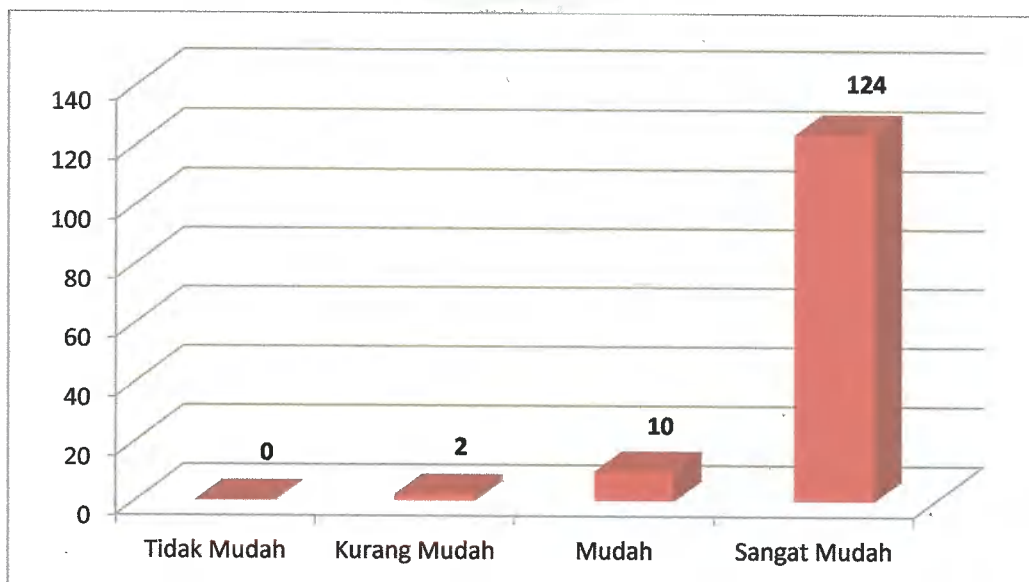
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,89** berada pada interval skor 3,532 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat jelas sejumlah 124 (seratus dua puluh empat) orang atau sebesar 91,18% (Sembilan puluh satu koma delapan belas 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	2	1,47
3.	Mudah	3	10	7,35
4.	Sangat Mudah	4	124	91,18
Jumlah			136	100

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



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

4.4 Waktu Penyelesaian Pelayanan

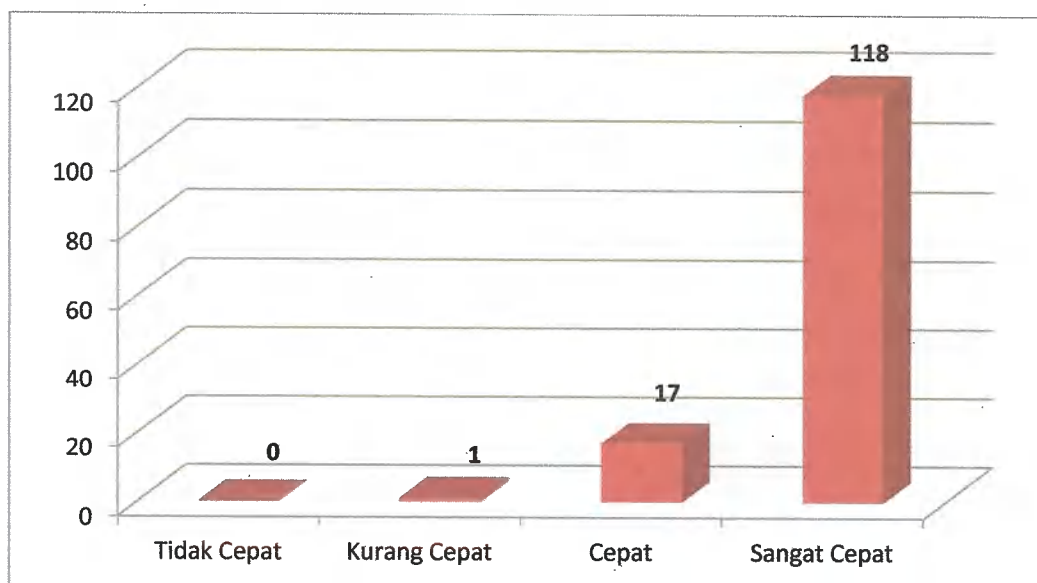
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,86 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat cepat sejumlah 118 (seratus delapan belas) orang atau sebesar 86,76% (delapan puluh enam koma tujuh puluh enam 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	1	0,74
3.	Cepat	3	17	12,50
4.	Sangat Cepat	4	118	86,76
Jumlah			136	100

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



Gambar 4.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang

4.5 Biaya/Tarif

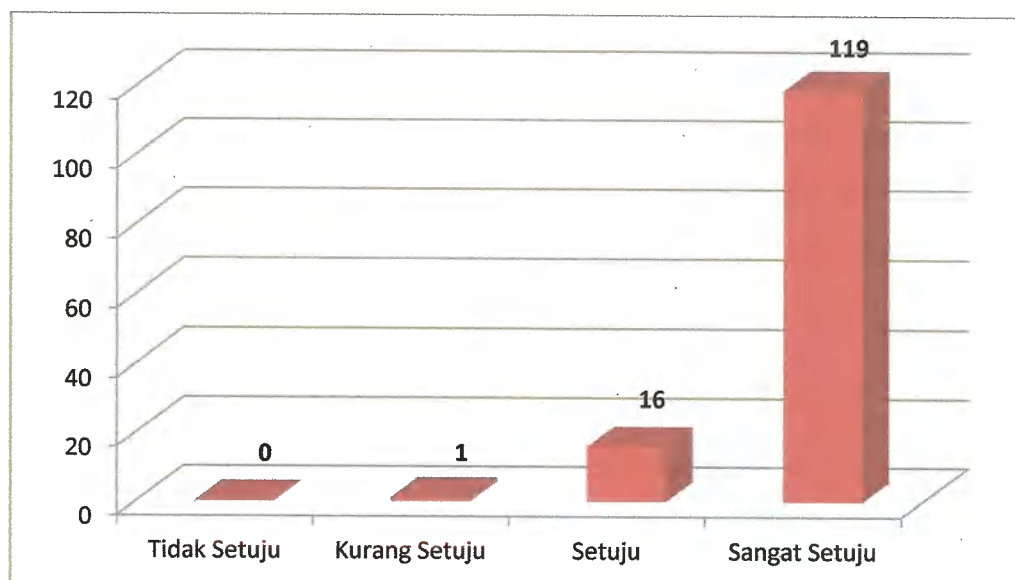
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,86 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori “Sangat Baik”. Mayoritas responden menjawab sangat terjangkau sejumlah 119 (seratus sembilan belas) orang atau sebesar 87,50% (delapan puluh tujuh koma lima puluh 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	1	0,74
3.	Setuju	3	16	11,76
4.	Sangat Setuju	4	119	87,50
Jumlah			136	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

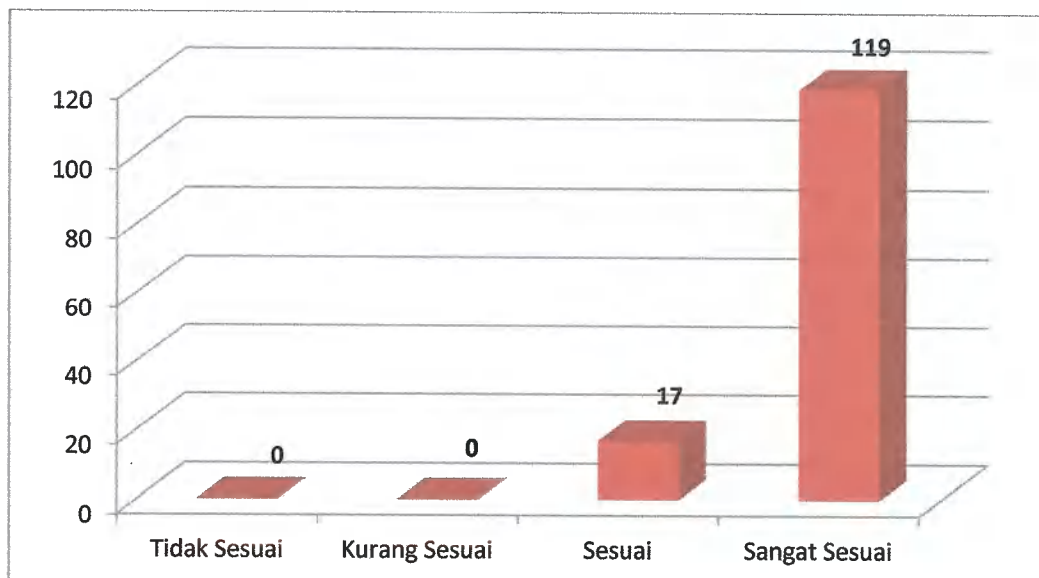
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,87** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori **“Sangat Baik”**. Mayoritas responden menjawab sangat baik sejumlah 119 (seratus sembilan belas) orang atau sebesar 87,50% (delapan puluh tujuh koma lima puluh 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	17	12,50
4.	Sangat Sesuai	4	119	87,50
Jumlah			136	100

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



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

4.7 Kompetensi Pelaksana Pelayanan

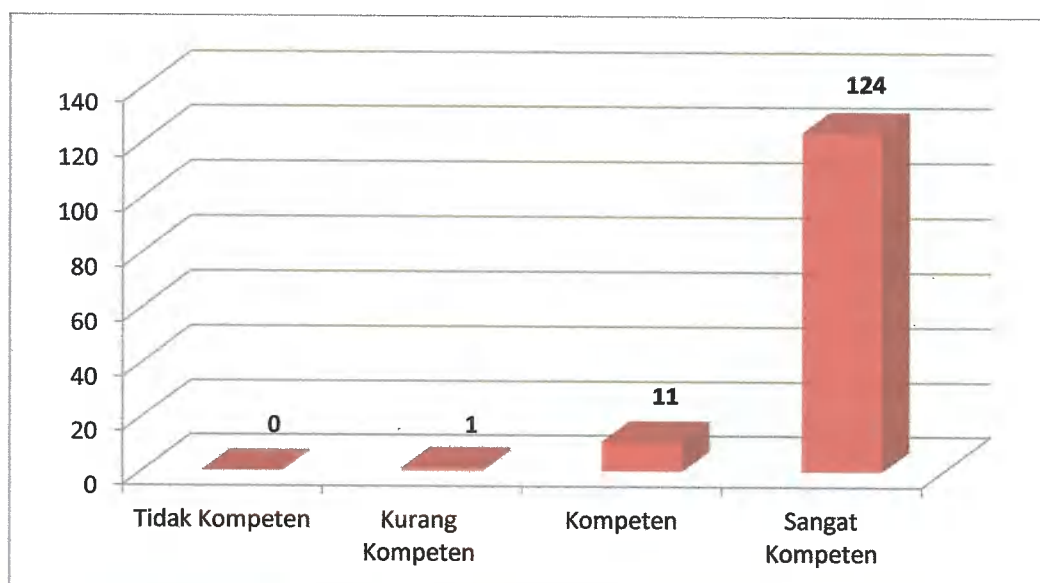
Kompetensi Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,90** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat mampu sejumlah 124 (seratus dua puluh empat) orang atau sebesar 91,18% (Sembilan puluh satu koma delapan belas 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	1	0,74
3.	Kompeten	3	11	8,09
4.	Sangat Kompeten	4	124	91,18
Jumlah			136	100

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



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

4.8 Perilaku Pelaksana

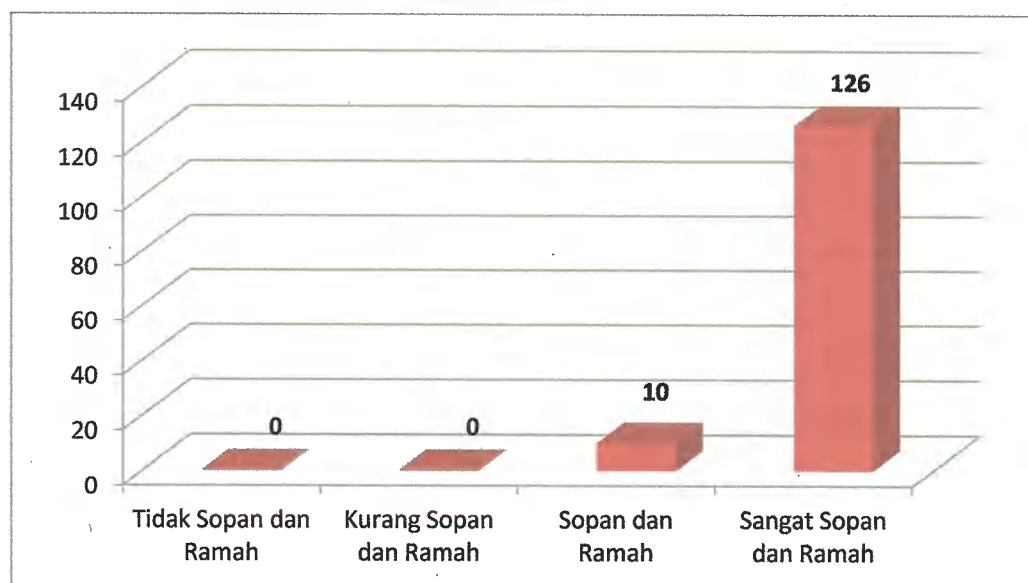
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,92** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat ramah sejumlah 126 (seratus dua puluh enam) orang atau sebesar 92,65% (Sembilan puluh dua koma enam puluh lima 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	10	7,35
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	126	92,65
Jumlah			136	100

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



Gambar 4.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang

4.9 Kelengkapan Sarana dan Prasarana

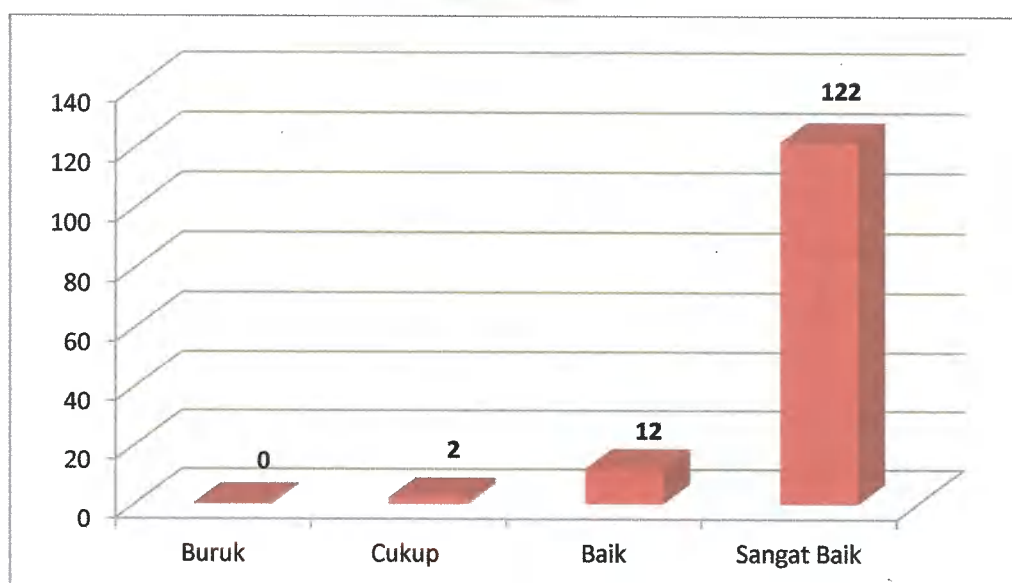
Kelengkapan Sarana dan Prasarana, adalah dimana penilaian mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana pada kantor Pengadilan Negeri Cikarang. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,88**, berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat lengkap sejumlah 122 (seratus dua puluh dua) orang atau sebesar 89,71% (delapan puluh sembilan koma tujuh 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	1,47
3.	Baik	3	12	8,82
4.	Sangat Baik	4	122	89,71
Jumlah			136	100

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



Gambar 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang

4.10 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

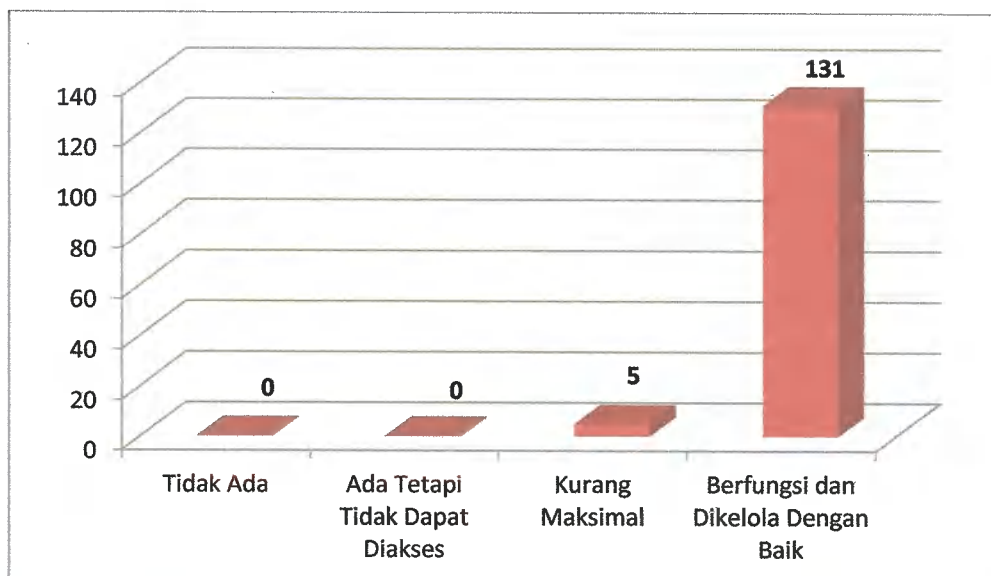
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat memuaskan sejumlah 131 (seratus tiga puluh satu) orang atau sebesar 96,32% (Sembilan puluh enam koma tiga puluh dua 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 r	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Ada	1	0	0
2.	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0
3.	Kurang Maksimal	3	5	3,68
4.	Berfungsi dan Dikelola Dengan Baik	4	131	96,32
Jumlah			136	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

1	Adi Darmawansyah,SH.,MH R-401915-IKM- 4B5A05D344 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan dan fasilitas bagus	Jumat, 30 September 2022 14:47:31 WIB
2	Pandu Aji Saputra R-401915-IKM- D0B9D70131 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Gedung Bagus	Jumat, 30 September 2022 11:23:01 WIB
3	Makmur R-401915-IKM- FAD7AA4023 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan dan gedung bagus	Jumat, 30 September 2022 10:31:55 WIB
4	Guntur Arianto R-401915-IKM- FCEC4E6B6E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan dan gedung Bagus	Kamis, 29 September 2022 16:17:42 WIB
5	Agus Waluyo,SH R-401915-IKM- A789903D5D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik	Kamis, 29 September 2022 12:17:16 WIB
6	Jamaludin R-401915-IKM- 3B32CDF0D5 PENGADILAN NEGERI	Pelayanan di bagian pidana sangat cepat	Rabu, 28 September 2022 15:37:20 WIB

	CIKARANG		
7	Dadi Waluyo,SH.,MH R-401915-IKM- 01EBFBF581 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Rabu, 28 September 2022 15:33:50 WIB
8	Maudy Yuranda,SH R-401915-IKM- E23F499B2C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Gedung bagus	Rabu, 28 September 2022 11:53:55 WIB
9	Elvis Kristian Suparna,SH R-401915-IKM- 1F71AB7FEF PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan ramah	Rabu, 28 September 2022 10:14:15 WIB
10	Ida Djaka Mulyana,Sh.,MH R-401915-IKM- 80C166B183 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	pelayanan baik	Rabu, 28 September 2022 09:57:50 WIB
11	Khoirul Umam R-401915-IKM- 369DF1EB7A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas cepat dan tanggap	Rabu, 28 September 2022 09:51:41 WIB
12	Steven Albert,SH.,MH R-401915-IKM- 4D99BE16C4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Selasa, 27 September 2022 14:02:06 WIB
13	Susi Maryanti,SH.,MH R-401915-IKM- 19CBBFFDB5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Selasa, 27 September 2022 12:18:54 WIB
14	Candra Niko	Pelayanan cepat	Senin, 26

	Togatorop,SH R-401915-IKM- CC688A728C PENGADILAN NEGERI CIKARANG		Sepember 2022 14:56:44 WIB
15	Nurhasan Januari R-401915-IKM- 5C1E3AD59A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik	Senin, 26 Sepember 2022 14:32:37 WIB
16	Agus Robert Parasian Sihotang R-401915-IKM- B08119B66A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayan ramah	Senin, 26 Sepember 2022 13:30:39 WIB
17	Haswanto R-401915-IKM- 7BA87286FB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik	Senin, 26 Sepember 2022 12:13:24 WIB
18	Gunalan R-401915-IKM- 84126B1752 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Gedung dan pelayanannya bagus	Senin, 26 Sepember 2022 12:03:18 WIB
19	Azhar Fauzie R-401915-IKM- E0FF6FDBBE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan dan gedungnya bagus	Senin, 26 Sepember 2022 10:06:13 WIB
20	Rohmat R-401915-IKM- A23AE51229 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik	Jumat, 23 Sepember 2022 14:41:33 WIB
21	R. Wijaya Sgalinggih R-401915-IKM- C155215811	Pelayanan Baik	Jumat, 23 Sepember 2022 11:34:21 WIB

	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
22	Ikra Rhama,SH.,MH R-401915-IKM- 723626017A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas Ramah	Jumat, 23 September 2022 10:02:06 WIB
23	Marfuah R-401915-IKM- 495900A6DA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Cepat	Kamis, 22 September 2022 15:40:01 WIB
24	Yusmet R-401915-IKM- D00538A0F0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Kamis, 22 September 2022 15:23:59 WIB
25	Anonim R-401915-IKM- 63885700F3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik	Kamis, 22 September 2022 15:05:21 WIB
26	Aulia Taswin,SH, MH R-401915-IKM- 22CFF9CBC5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bangunan bagus	Kamis, 22 September 2022 14:07:56 WIB
27	Petrus Kadafi Pase R-401915-IKM- 191BF8365B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Baik	Kamis, 22 September 2022 09:36:16 WIB
28	Dipo Lukmanul Akbar R-401915-IKM- D3724E1286 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Baik	Rabu, 21 September 2022 15:57:27 WIB
29	NURMANSYAH TOBAGYO	Pelayan nya Ramah	Rabu, 21 September 2022

	R-401915-IKM-980A0710FF PENGADILAN NEGERI CIKARANG		13:49:21 WIB
30	Obby Somara,SH.,MH R-401915-IKM-B684148A99 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 21 Sepember 2022 13:43:54 WIB
31	Syahrial Alam R-401915-IKM-8DE8ED38FC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 21 Sepember 2022 13:39:41 WIB
32	H Himawan Abror R-401915-IKM-373A44F2AC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayan Ramah	Rabu, 21 Sepember 2022 13:34:56 WIB
33	Sovian R-401915-IKM-61A3FBA498 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik	Rabu, 21 Sepember 2022 10:43:01 WIB
34	Sovian R-401915-IKM-E5D54DF238 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik	Rabu, 21 Sepember 2022 10:41:30 WIB
35	Frans Palti Situngkir,SH.,MH R-401915-IKM-171F5F9FC0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	pelayanan cepat	Rabu, 21 Sepember 2022 09:44:42 WIB
36	Amir Hamzah R-401915-IKM-6D5A7D88B1 PENGADILAN NEGERI	Pelayanan ramah	Selasa, 20 Sepember 2022 16:15:02 WIB

	CIKARANG		
37	Intan Meitasari R-401915-IKM- E64DFC559A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Ramah	Selasa, 20 September 2022 15:14:14 WIB
38	Ade R-401915-IKM- 50478A4D7C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat profesional	Selasa, 20 September 2022 13:53:03 WIB
39	Abdul Wafi R-401915-IKM- 41EACAB1B0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas pidana sangat mumpuni	Selasa, 20 September 2022 13:42:44 WIB
40	Z Abd Rohman R-401915-IKM- D29FB956DB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanana yang sudah selama itu baik harus dipertahankan, jika mungkin ditingkatkan. Terkait informasi hukum belum terdengar adanya sosialisasi dan informasi umum terkait piduk dan layanan lembaga yudikatif ditingkat kab, kota, kecamatan dan desa. Sukses buat pengadilan negeri cikarang	Selasa, 20 September 2022 13:23:25 WIB
41	David R-401915-IKM- A1BBABC09C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Trims GBU	Selasa, 20 September 2022 13:11:11 WIB
42	Agoes R-401915-IKM- 155D8BF4DA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik	Selasa, 20 September 2022 11:54:33 WIB
43	Dede Sunardi R-401915-IKM- 7D13486D0D	Pelayanan ramah	Senin, 19 September 2022 14:23:51 WIB



	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
44	Krisman R-401915-IKM- DDE9FE8C8B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Jumat, 16 September 2022 15:56:26 WIB
45	YOSUA RASTO BERAHTAN R-401915-IKM- 287D88C81A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Baik	Jumat, 16 September 2022 09:09:08 WIB
46	Sidik R-401915-IKM- A49E62EE6E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik	Selasa, 13 September 2022 15:26:09 WIB
47	Fikri R-401915-IKM- 24B5897561 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Semoga selalu dipertahankan yg baik baik	Selasa, 13 September 2022 10:12:45 WIB
48	Hagus Sugiarto R-401915-IKM- C5478E1B58 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Ramah	Senin, 12 September 2022 13:10:35 WIB
49	Sarmin HK, SE R-401915-IKM- BA00D5087C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sudah cukup baik dipertahankan	Senin, 12 September 2022 11:26:06 WIB
50	NATASSIA NAMIYANI R-401915-IKM- A6BB7E1015 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Ramah	Kamis, 8 September 2022 16:46:03 WIB
51	M Ridwan Firmansyah	Terima kasih tim front Office	Kamis, 8



	R-401915-IKM-9FE15AA112 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	bravo	Sepember 2022 14:41:07 WIB
52	Wisnu Suryono R-401915-IKM-D15A0F00C8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan selalu baik dan cepat	Kamis, 8 September 2022 10:33:14 WIB
53	Poerwanto R-401915-IKM-82EEBCD028 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Cepat dan informatif	Rabu, 7 September 2022 13:53:10 WIB
54	Rizky Alifza Ramadhan R-401915-IKM-594E4977E8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sukses selalu untuk PN Cikarang	Jumat, 2 September 2022 13:34:01 WIB
55	Ridho R-401915-IKM-F809C854C9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Rabu, 31 Agustus 2022 17:46:00 WIB
56	Rizky Alifza Ramadhan R-401915-IKM-DF64A020D0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Semoga selalu tetap 5S	Rabu, 31 Agustus 2022 12:48:55 WIB
57	Bimo R-401915-IKM-79A264D7EB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan maksimal	Selasa, 30 Agustus 2022 15:38:10 WIB
58	Lusiana R-401915-IKM-ACBE796A5C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Cepat	Selasa, 30 Agustus 2022 14:28:11 WIB

59	H. Durasi S R-401915-IKM- A43106B603 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan cepat	Selasa, 30 Agustus 2022 14:07:25 WIB
60	Ichwan Triyanto R-401915-IKM- 574F3948D4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik dan mudah	Selasa, 30 Agustus 2022 13:41:12 WIB
61	Rinto Sitorus R-401915-IKM- 85080665D9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas luar biasa	Senin, 29 Agustus 2022 15:25:44 WIB
62	Ade R-401915-IKM- F239184F9B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bag pidana sudah masuk kategori excelent, PERTAHANKAN !	Senin, 29 Agustus 2022 15:19:19 WIB
63	Pajar R-401915-IKM- 5D1988C49C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan pidana terbaik	Senin, 29 Agustus 2022 15:13:25 WIB
64	Oli Y R-401915-IKM- 9051F6D476 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik	Rabu, 24 Agustus 2022 13:12:35 WIB
65	Nanang Ervana R-401915-IKM- CC3E3AF1E4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Untuk keseluruhan sudah cukup baik, mohon untuk di tingkatkan lagi	Rabu, 24 Agustus 2022 10:00:16 WIB
66	MUHAMAD FAISAL AL FAHIZ R-401915-IKM- E24C7ED1E2	Mohon untuk dipercepat lagi prosesnya dalam pengurusan apapun...	Rabu, 24 Agustus 2022 09:41:44 WIB

	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
67	Ari R-401915-IKM- 6D05C3CF12 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas pidana sangat mumpuni	Selasa, 23 Agustus 2022 14:39:46 WIB
68	Rahman Arip R-401915-IKM- 37528FD77B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	-	Selasa, 23 Agustus 2022 12:50:22 WIB
69	Sutrisna R-401915-IKM- A453761BE2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Good	Selasa, 23 Agustus 2022 10:52:32 WIB
70	Fernando R-401915-IKM- 1567A1FACA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sangat baik	Selasa, 23 Agustus 2022 09:52:08 WIB
71	Wisuda Suryono R-401915-IKM- 1937C1C704 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terima kasih dan tetap senyum	Senin, 22 Agustus 2022 15:12:37 WIB
72	Jain R-401915-IKM- A24D47B3BA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Selalu utamakan pelayanan Yang terbaik	Senin, 22 Agustus 2022 14:16:04 WIB
73	Yadin R-401915-IKM- BF133837CB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas teliti	Senin, 22 Agustus 2022 14:08:42 WIB
74	Euis R-401915-IKM-	Pelayanan sangat ramah dan cepat	Jumat, 19 Agustus 2022

	B44072813F PENGADILAN NEGERI CIKARANG		14:50:32 WIB
75	Libra M R-401915-IKM- 250A99E77B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik	Jumat, 19 Agustus 2022 10:55:22 WIB
76	Dika R-401915-IKM- C278481E8A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas ramah dan ikhlas. Pn Cikarang menyediakan kopi untuk pelanggan	Jumat, 19 Agustus 2022 08:55:58 WIB
77	Rahman R-401915-IKM- F432133BFF PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas ptsp sangat ramah	Kamis, 18 Agustus 2022 14:14:04 WIB
78	Slamet R-401915-IKM- D25E7F7A1C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan cepat	Kamis, 18 Agustus 2022 14:10:00 WIB
79	Sahrul R-401915-IKM- 6B68766906 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pn Cikarang keren	Kamis, 18 Agustus 2022 14:05:53 WIB
80	Vembry R-401915-IKM- 5D8D250134 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah baik mohon dipertahankan.	Selasa, 16 Agustus 2022 14:21:56 WIB
81	Halaman Ginting R-401915-IKM- BD94F79FB6 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Cepat dan ramah	Selasa, 16 Agustus 2022 12:10:43 WIB
82	IR	Informasi sangat mudah	Selasa, 16



	R-401915-IKM-4F84BE36A0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	dipahami, petugas pelayanan sangat ramah.	Agustus 2022 10:28:58 WIB
83	Wms R-401915-IKM-E52C1534E8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan lebih baik dari pengadilan Negeri Jakarta Pusat	Senin, 15 Agustus 2022 14:30:05 WIB
84	Susi Maryanti R-401915-IKM-0ECBA9D8A9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sdh sangat baik	Senin, 15 Agustus 2022 13:50:40 WIB
85	Wiat R-401915-IKM-8C1D2F06D6 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik sesuai prosedur	Senin, 15 Agustus 2022 10:19:06 WIB
86	Rita R-401915-IKM-2EFFEDD21B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas menjawab pertanyaan dgn ramah walaupun saya bertanya berkali2	Jumat, 12 Agustus 2022 16:01:54 WIB
87	Anna Maria R-401915-IKM-AA146C944E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik dan pelayanannya mantap	Jumat, 12 Agustus 2022 14:11:32 WIB
88	Alvina Mendy Kusuma R-401915-IKM-2612E726D1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sangat baik dan ramah	Jumat, 12 Agustus 2022 10:33:07 WIB
89	Ryan Anggoro Hidayat R-401915-IKM-F084F68539 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Proses layanannya cepat	Kamis, 11 Agustus 2022 11:11:24 WIB

90	Ade R-401915-IKM- C59CD4120E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Good	Rabu, 10 Agustus 2022 15:12:29 WIB
91	Ade R-401915-IKM- EFE31639D8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Good	Rabu, 10 Agustus 2022 14:59:34 WIB
92	Indra Kurniawan R-401915-IKM- A2EB74D8E3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Responsif	Rabu, 10 Agustus 2022 14:53:43 WIB
93	Abdul Gani R-401915-IKM- 9BD600B8BC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terima kasih atas pelayanannya	Rabu, 10 Agustus 2022 12:31:58 WIB
94	Krisman Setiawan Zega R-401915-IKM- 8A7BBA7A3D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik pelayanan yang diberikan. Mahkamah agung, jaya jaya jayaa	Rabu, 10 Agustus 2022 11:28:51 WIB
95	Rudi Setiawan R-401915-IKM- 5734D12AAF PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas sgt kompeten	Rabu, 10 Agustus 2022 09:35:32 WIB
96	Chairunnisa R-401915-IKM- 8E951918DF PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan prima	Selasa, 9 Agustus 2022 15:48:42 WIB
97	Hendra Pratama R-401915-IKM- AB6DBD22B2 PENGADILAN NEGERI	Pelayanan di PTSP dilayani dengan baik ramah dan cepat	Selasa, 9 Agustus 2022 13:31:08 WIB

	CIKARANG		
98	Hendak Pratama R-401915-IKM- 42B02D7272 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan di PTSP dilayani dengan baik ramah dan cepat	Selasa, 9 Agustus 2022 13:28:39 WIB
99	Heru Bantolo, S.H.,M.H R-401915-IKM- 7F9B165658 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sangat ramah dan baik	Selasa, 9 Agustus 2022 11:42:37 WIB
100	M. Faris R-401915-IKM- C38880FCC3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas melayani tanpa pamrih	Selasa, 9 Agustus 2022 11:04:27 WIB
101	Dely Mirza R-401915-IKM- 91F0B56351 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Semoga selalu ditingkatkan	Selasa, 9 Agustus 2022 10:19:42 WIB
102	Lina Sofiana R-401915-IKM- 2C78081D1A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Staff sangat humanis	Senin, 8 Agustus 2022 15:34:04 WIB
103	Yayat R-401915-IKM- B40BA81CE7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan cepat	Senin, 8 Agustus 2022 14:03:43 WIB
104	Shinta Lisnawati R-401915-IKM- 6492EE8DE8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat bagus	Senin, 8 Agustus 2022 13:42:33 WIB
105	Rifky R-401915-IKM- 5250EC3FA9	Sangat responsip	Senin, 8 Agustus 2022 12:48:38 WIB

	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
106	Laila R-401915-IKM- 51EF8D7C50 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik dan memuaskan serta petugas ramah tanpa melihat latarbelakang pemohon	Senin, 8 Agustus 2022 12:20:36 WIB
107	Deni Sumanjaya, SH R-401915-IKM- 06361BB6D9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sangat baik	Senin, 8 Agustus 2022 11:51:10 WIB
108	Aris R-401915-IKM- 2E55142F1D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Cepat dan sigap	Jumat, 5 Agustus 2022 13:34:50 WIB
109	Ayi R-401915-IKM- 60CF7C324B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik dan ramah	Jumat, 5 Agustus 2022 11:06:52 WIB
110	A R-401915-IKM- D433CD9AB3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih atas pelayanannya semoga tetap menjadi yg terbaik	Jumat, 5 Agustus 2022 10:18:46 WIB
111	Retno R-401915-IKM- 46111523AB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ok	Jumat, 5 Agustus 2022 10:07:00 WIB
112	Deni R-401915-IKM- 807F6AE60D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Layanan joss	Kamis, 4 Agustus 2022 15:18:50 WIB
113	Anwar Jain R-401915-IKM-	Pn Cikarang cepat	Selasa, 2 Agustus 2022 13:51:46



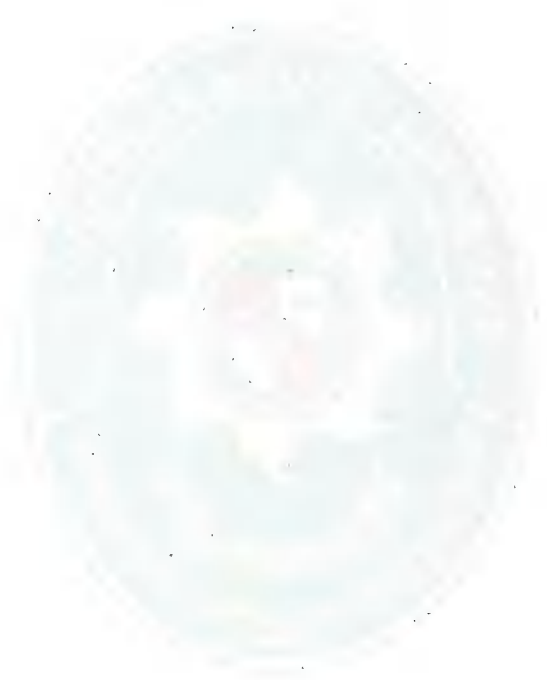
	9D06209D15 PENGADILAN NEGERI CIKARANG		WIB
114	Rizky Putradinata R-401915-IKM- 8F766A7672 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	PN Cikarang bagus dan terbaik	Senin, 1 Agustus 2022 14:42:36 WIB
115	Febrianti Putri Audina R-401915-IKM- 1DFAC0B75D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan cepat	Rabu, 27 Juli 2022 10:40:26 WIB
116	Daru Iqbal Mursid R-401915-IKM- 114887E983 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Selalu berikan yang terbaik ptsp pn cikarang	Selasa, 26 Juli 2022 12:58:17 WIB
117	Erlin R-401915-IKM- DF729ACF74 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Ramah dan cepat	Selasa, 26 Juli 2022 11:45:59 WIB
118	Ari Priya Sudarma R-401915-IKM- 9B86D57C17 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Saya sangat mengapresiasi ketanggapan petugas	Selasa, 26 Juli 2022 11:29:55 WIB
119	Heru Widiyanto R-401915-IKM- 40552B087E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayana sangat baik dan memuaskan	Rabu, 20 Juli 2022 13:56:45 WIB
120	Heru Widiyanto R-401915-IKM- 0BBB4D0B4A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayana sangat baik dan memuaskan	Rabu, 20 Juli 2022 13:54:19 WIB
121	Doan	Pelayanan terbaik	Selasa, 19 Juli

	R-401915-IKM-F7E96B5DCC PENGADILAN NEGERI CIKARANG		2022 15:41:23 WIB
122	Doan R-401915-IKM-1F399182C6 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan terbaik	Selasa, 19 Juli 2022 15:40:10 WIB
123	Kamera Berkah R-401915-IKM-9AC44D8B8E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sangat baik	Senin, 18 Juli 2022 12:13:33 WIB
124	Harry Inanso R-401915-IKM-1D92521DD8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik dan cepat	Jumat, 15 Juli 2022 14:39:03 WIB
125	Yayat Hidayat R-401915-IKM-BC44ED1EBC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sangat baik	Kamis, 14 Juli 2022 09:47:44 WIB
126	Rahmat Hidayat R-401915-IKM-9B30F9064F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Advokat	Rabu, 13 Juli 2022 12:13:29 WIB
127	Pasuruan Siregar R-401915-IKM-36B247D9C7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Advokat	Rabu, 13 Juli 2022 11:10:12 WIB
128	Sukarmanto R-401915-IKM-F02A53D8C9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Advokat	Rabu, 13 Juli 2022 10:52:14 WIB



129	Henri Mariana Lumban Tobing, S.H., R-401915-IKM-4A479EA385 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sangat baik dan mengesankan	Rabu, 13 Juli 2022 09:26:02 WIB
130	Aris.SH R-401915-IKM-EA04FE4D49 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sementara pelayanan sudah baik	Selasa, 12 Juli 2022 11:00:40 WIB
131	Yulvani R-401915-IKM-8DCE9D20DA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pengadilan the best	Selasa, 12 Juli 2022 10:17:56 WIB
132	Syaiful R-401915-IKM-6C298B72F3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan cepat	Jumat, 8 Juli 2022 11:33:06 WIB
133	Syahban Siregar, SH R-401915-IKM-6B681883E9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Semoga dapat dipertahankan	Jumat, 8 Juli 2022 10:11:13 WIB
134	Yenni Indriyani R-401915-IKM-1C4033FD1C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Luar biasa pelayanan nya	Selasa, 5 Juli 2022 12:09:23 WIB
135	Dian R-401915-IKM-3C6217A3FD PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan cepat dan jelas	Selasa, 5 Juli 2022 10:20:10 WIB
136	Kejari R-401915-IKM-C182A2E0E8	Professional	Senin, 4 Juli 2022 09:19:46 WIB

	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
--	-------------------------------	--	--



BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cikarang sebesar **3,89** atau **97,34** 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 3,86 berada pada kategori SANGAT BAIK;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,89 berada pada kategori SANGAT BAIK;
3. Waktu penyelesaian pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,86 berada pada kategori SANGAT BAIK;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,86 berada pada kategori SANGAT BAIK;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,87 berada pada kategori SANGAT BAIK;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,90 berada pada kategori SANGAT BAIK;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,92 berada pada kategori SANGAT BAIK;
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,88 berada pada kategori SANGAT BAIK ;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,96 berada pada kategori SANGAT BAIK;

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cikarang, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup **“Waktu Penyelesaian Pelayanan”** disusul ruang lingkup **“Persyaratan Pelayanan, dan Biaya/Tarif”**.

5.2. Rekomendasi

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

ruang lingkup tersebut berada pada kategori Sangat Baik, sehingga diharapkan kepada seluruh jajaran Pegawai Pengadilan Negeri Cikarang agar segera mengoptimalkan dalam rangka meningkatkan dan menciptakan pelayanan yang prima, berkualitas dan profesional oleh pelaksana pelayanan yaitu seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Cikarang.

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

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



PENGADILAN NEGERI CIKARANG

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

No	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									KET
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	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	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	4	4	2	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	2	3	3	3	3	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	3	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	2	3	3	3	3	3	2	3	
66	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

69	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	4	3	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	3	4	3	3	4	4	4	3	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	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
127	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
128	3	3	3	3	3	2	3	2	4	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	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	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

JUMLAH	526	530	525	526	527	531	534	528	539	
NNR Per RL	3,868	3,897	3,860	3,868	3,875	3,904	3,926	3,882	3,963	35,044
NNR Tertimbang	0,430	0,433	0,429	0,430	0,431	0,434	0,436	0,431	0,440	3,894
IKM Unit Pelayan										97,34

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



A

J



3

2

3

2