

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI CIKARANG KELAS II PERIODE JANUARI – MARET 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 JANUARI – MARET 2023

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

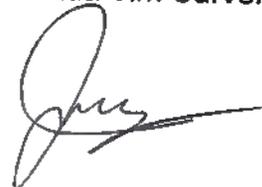
Disahkan di Cikarang  
Pada Hari Senin, 3 April 2023

Manager Reprtentative



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

Ketua Tim Survei



ADANG SUJANA, S.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 April 2023

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

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



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

	<b>Hal</b>
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 ketiga yaitu bulan Oktober - Desember 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.

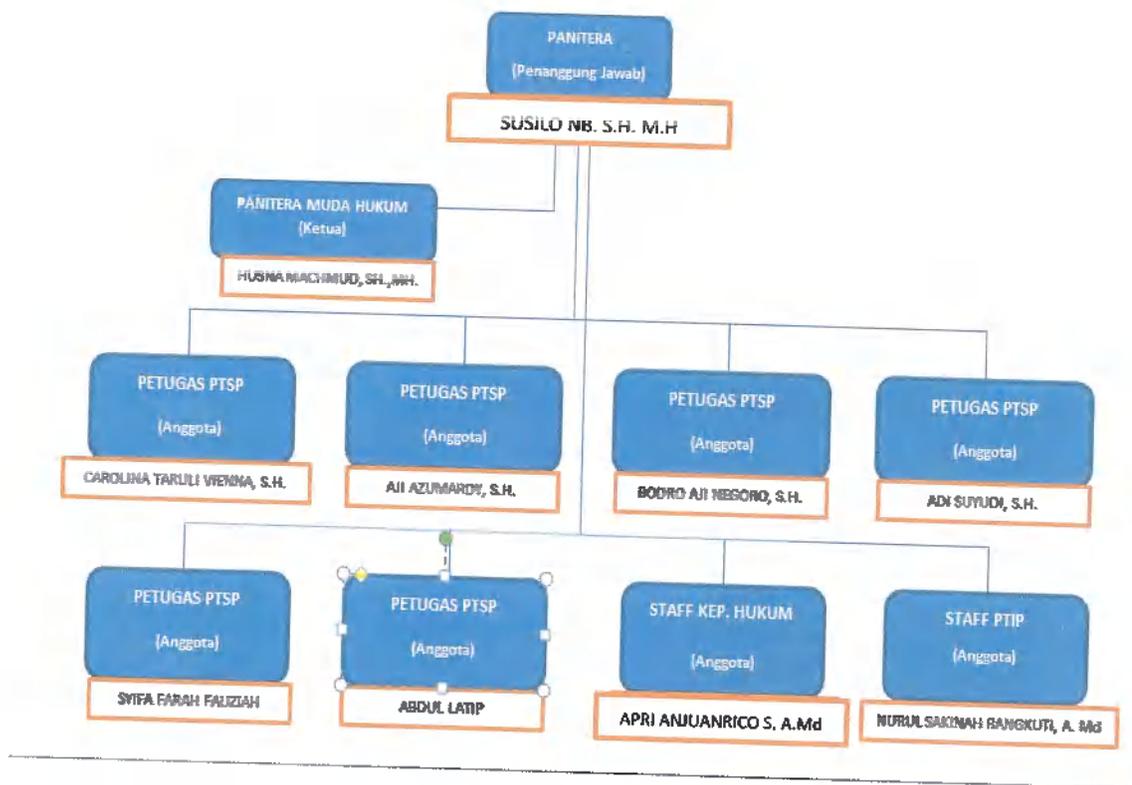
## 1.3 Metode

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 Survei

### 1.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Bulan ke-)		
		1	2	3
1	Pengisian survey oleh responden	✓	✓	✓

Lanjutan Tabel 1.2 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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

## 1.6 Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Cikarang dilaksanakan 4 (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 I tahun 2023 yaitu bulan Januari sampai dengan bulan Maret 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	26	12,32
2	29-39	61	28,91
3	40-49	91	43,13
4	50-59	27	12,80
5	60-69	6	2,84
6	70 Tahun Keatas	0	0
Jumlah		211	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40-49 tahun sebanyak 91 (Sembilan puluh satu) orang, atau sebesar 43,13% (empat puluh tiga koma tiga belas persen).

### 3.2 Jenis Kelamin

Tabel 3.2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	172	81,52
2	Perempuan	39	18,48
Jumlah		211	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki Sebanyak 172 (seratus tujuh puluh dua) orang, atau sebesar 81,52% (delapan puluh satu koma lima puluh dua persen) dan perempuan sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) orang atau sebesar 18,48% (delapan belas koma empat puluh delapan persen).

### 3.3 Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	34	16,11
4	Diploma	8	3,79
5	S1	149	70,62
6	S2	20	9,48
7	S3	0	0
Jumlah		211	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sejumlah 149 (seratus empat puluh sembilan) orang atau sebesar 70,62% (tujuh puluh koma enam puluh dua persen).

### 3.4 Pekerjaan Utama

Tabel 3.4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	21	9,95
2	Pegawai Swasta	66	31,28
3	Wiraswasta	5	2,37
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Tenaga Kontrak	1	0,47
5	Lainnya (Advokat)	118	55,92
Jumlah		211	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama lainnya atau Advokat sejumlah 118 (seratus delapan belas) orang atau sebesar 55,92% (lima puluh lima koma Sembilan puluh dua persen).

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

**4.1 Ruang Lingkup**

Responden yang terkumpul dan kuesioner yang terisi dengan lengkap sejumlah 211 (dua ratus sebelas) responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Cikarang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Cikarang sebesar 3,97 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	3,97	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,97	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,95	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,96	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,96	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,97	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,96	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,94	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	Sangat Baik

#### 4.2 Persyaratan

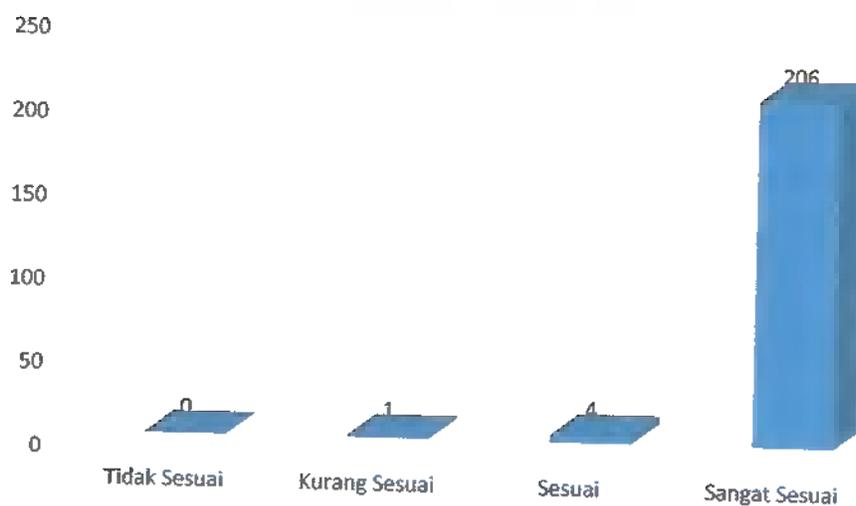
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat mudah sejumlah 206 (dua ratus enam) orang atau sebesar 97,63% (sembilan puluh tujuh koma enam puluh tiga 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	1	0,47
3.	Sesuai	3	4	1,90
4.	Sangat Sesuai	4	206	97,63
Jumlah			211	100

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



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

### 4.3 Prosedur Pelayanan

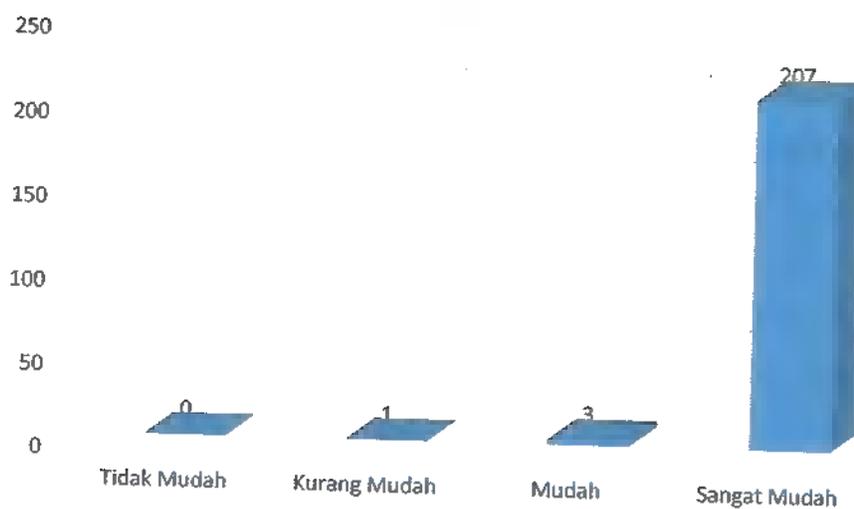
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,532 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat jelas sejumlah 208 (dua ratus delapan) orang atau sebesar 98,10% (sembilan puluh delapan koma sepuluh 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	1	0,47
3.	Mudah	3	3	1,42
4.	Sangat Mudah	4	207	98,10
Jumlah			211	100

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



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

#### 4.4 Waktu Penyelesaian Pelayanan

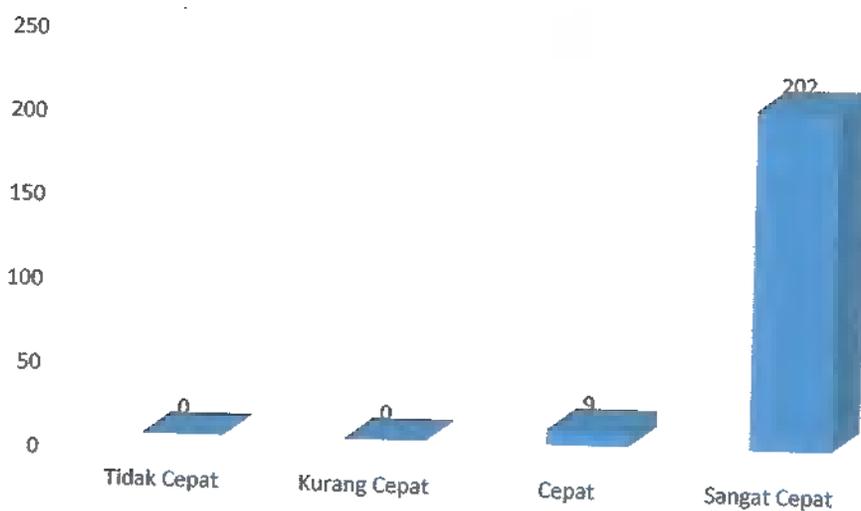
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,95 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat cepat sejumlah 202 (dua ratus dua) orang atau sebesar 95,73% (sembilan puluh lima koma tujuh puluh tiga 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	9	4,27
4.	Sangat Cepat	4	202	95,73
Jumlah			211	100

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



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

#### 4.5 Biaya/Tarif

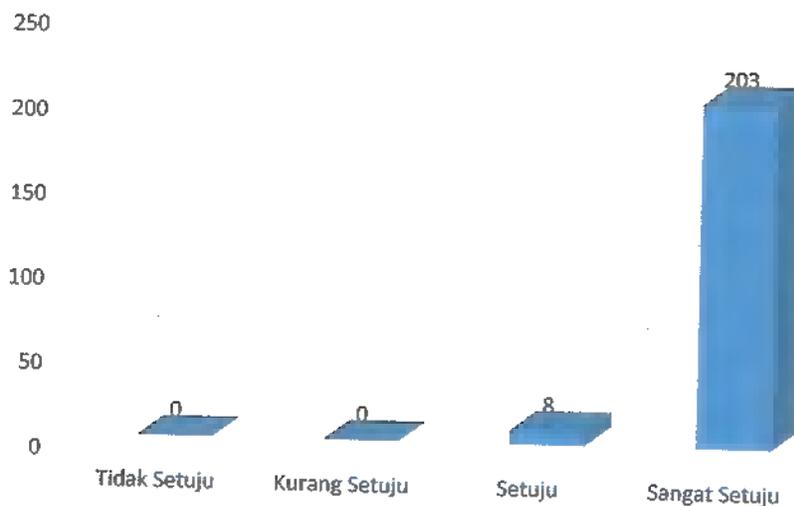
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat terjangkau sejumlah 203 (dua ratus tiga) orang atau sebesar 96,21% (sembilan puluh enam koma dua puluh satu persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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	8	3,79
4.	Sangat Setuju	4	203	96,21
Jumlah			211	100

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



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

#### 4.6 Kualitas Hasil Pelayanan

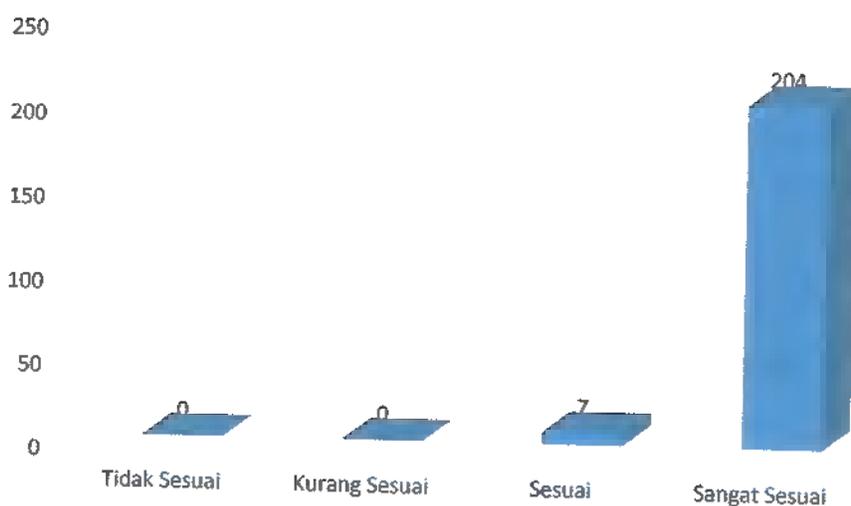
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat baik sejumlah 204 (dua ratus empat) orang atau sebesar 96,68% (sembilan puluh enam koma enam puluh delapan persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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	7	3,32
4.	Sangat Sesuai	4	204	96,68
Jumlah			211	100

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



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

#### 4.7 Kompetensi Pelaksana Pelayanan

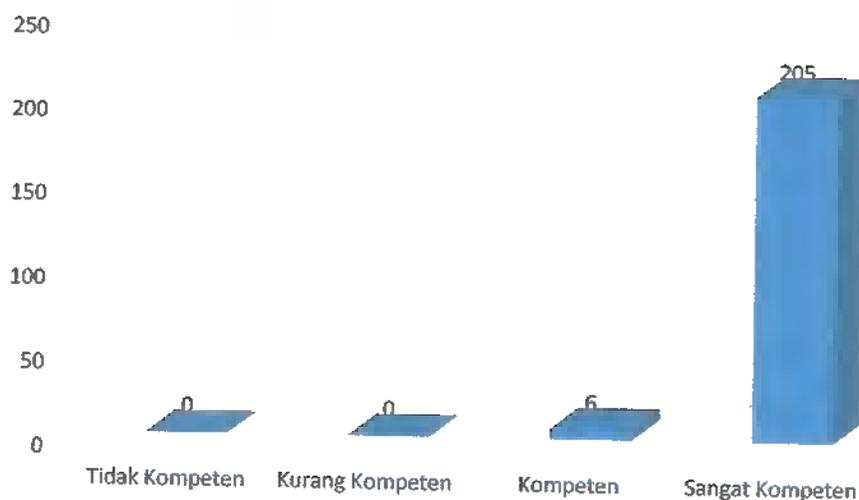
Kompetensi Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat mampu sejumlah 205 (dua ratus lima) orang atau sebesar 97,16% (sembilan puluh tujuh koma enam belas persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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	6	2,84
4.	Sangat Kompeten	4	205	97,16
Jumlah			211	100

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



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

#### 4.8 Perilaku Pelaksana

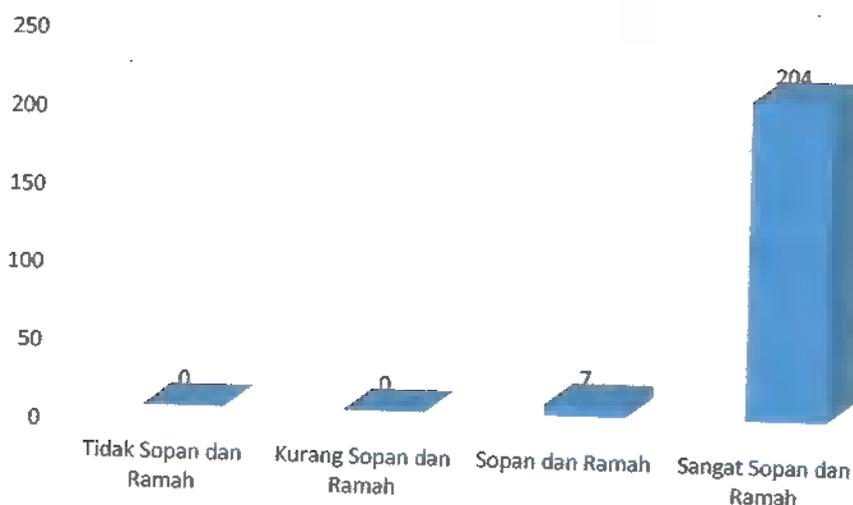
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat ramah sejumlah 204 (dua ratus empat) orang atau sebesar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

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3.	Sopan dan Ramah	3	7	3,32
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	204	96,68
Jumlah			211	100

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



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

#### 4.9 Kelengkapan Sarana dan Prasarana

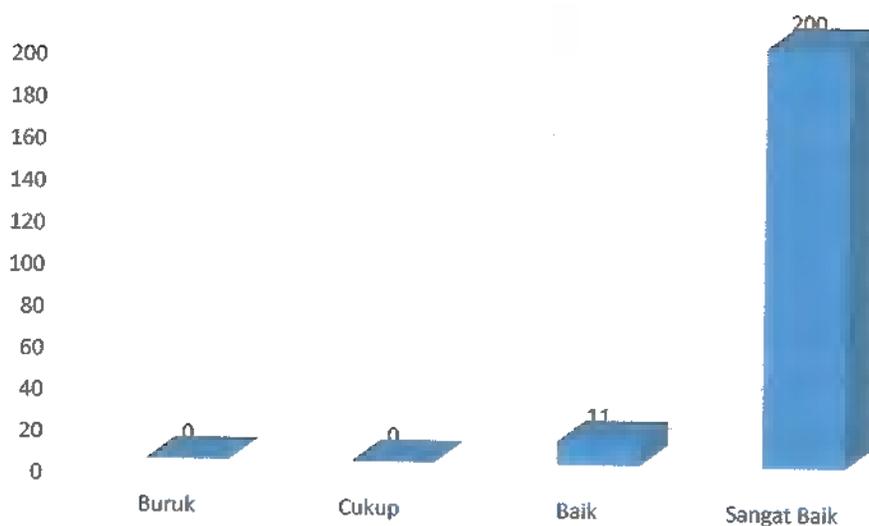
Kelengkapan Sarana dan Prasarana, adalah dimana penilaian mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana pada kantor Pengadilan Negeri Cikarang. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,94, berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat lengkap sejumlah 200 (dua ratus) orang atau sebesar 94,79% (sembilan puluh empat koma tujuh puluh sembilan 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	11	5,21
4.	Sangat Baik	4	200	94,79
Jumlah			211	100

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



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

#### 4.10 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 3,98 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat memuaskan sejumlah 210 (dua ratus sepuluh) orang atau sebesar 99,53% (sembilan puluh Sembilan koma lima puluh tiga persen). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Ada	1	1	0,47
2.	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0
3.	Kurang Maksimal	3	0	0
4.	Berfungsi dan Dikelola Dengan Baik	4	210	99,53
Jumlah			211	100

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



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

#### 4.11 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	Nurul Fiqri R-401915-IKM-A94D50C93C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 31 Maret 2023   09:20:11 WIB
2	Danang S,SH R-401915-IKM-2B375B893B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 30 Maret 2023   11:35:01 WIB
3	Bondan,SH R-401915-IKM-467550A5F6 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 30 Maret 2023   09:51:45 WIB
4	Jajat R-401915-IKM-9D6F327516 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat puas pelayanannya	Rabu, 29 Maret 2023   13:01:27 WIB
5	Gilian H R-401915-IKM-0243C5D27D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 29 Maret 2023   12:59:48 WIB
6	Haris Restu R-401915-IKM-0A2787654B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 28 Maret 2023   13:27:10 WIB
7	Noroyono,SH R-401915-IKM-396A41572E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 28 Maret 2023   10:01:19 WIB
8	Ahmad Yani,SH R-401915-IKM-690A1C903D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 27 Maret 2023   11:11:30 WIB
9	08111136773 R-401915-IKM-5AE0A45317 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	mantul	Jumat, 24 Maret 2023   11:00:12 WIB
10	Mulyadi Santoso R-401915-IKM-C283518852 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Jumat, 24 Maret 2023   10:29:41 WIB
11	Rafi Darussalam R-401915-IKM-8D90259BC6 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Kesanya, pelayanannya sangat baik dan ramah Pesanya semoga kedepanya jauh lebih baik lagi	Jumat, 24 Maret 2023   10:01:40 WIB
12	M Zulfikar Alie Bhutto R-401915-IKM-25DC1C850F	Bagus	Jumat, 24 Maret 2023   08:50:46 WIB

	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
13	Dadan Firdaus R-401915-IKM-9361833FC0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 21 Maret 2023   13:52:58 WIB
14	Saputra, SH R-401915-IKM-E848742966 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 21 Maret 2023   11:28:28 WIB
15	Gunawan Wibisono,SH R-401915-IKM-48D3A338B6 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 20 Maret 2023   13:11:02 WIB
16	Bambang Gunawan, SH R-401915-IKM-3A41624445 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 20 Maret 2023   13:05:50 WIB
17	Zainal Abidin R-401915-IKM-6E9D9A122C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 17 Maret 2023   14:44:09 WIB
18	Fahrudin R-401915-IKM-3E789968A0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 16 Maret 2023   11:49:20 WIB
19	Richard S, SH R-401915-IKM-4932CD0593 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 16 Maret 2023   11:39:29 WIB
20	Tantular R-401915-IKM-6CAC3506C2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 15 Maret 2023   14:57:32 WIB
21	Timotius NS,SE.,SH.,MM.,MKn R-401915-IKM-1926B403A7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 15 Maret 2023   10:26:33 WIB
22	Tatang S, SH R-401915-IKM-6C42754B04 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 14 Maret 2023   11:39:00 WIB
23	Murdani R-401915-IKM-E45CF48630 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 14 Maret 2023   11:35:39 WIB
24	Belly H,SH R-401915-IKM-440DBC5848 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 13 Maret 2023   13:36:00 WIB
25	Daniel R-401915-IKM-947006C5BE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 13 Maret 2023   11:21:34 WIB
26	Fika R-401915-IKM-22B18EBB0A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sita gledah bisa ditunggu	Kamis, 9 Maret 2023   15:44:57 WIB
27	Dicky T Silalahi,SH R-401915-IKM-8FC87F2237	Bagus	Kamis, 9 Maret 2023   12:02:56 WIB



	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
28	Heri R-401915-IKM-26CF0C0046 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Mantap bang Bodro	Kamis, 9 Maret 2023   11:37:29 WIB
29	Timotius Noto Susilo R-401915-IKM-76CBBAD4A7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Kamis, 9 Maret 2023   11:35:47 WIB
30	Raden Himawan R-401915-IKM-99EF3D16E9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Publik yang cepat	Kamis, 9 Maret 2023   11:33:39 WIB
31	Brenada R-401915-IKM-CC779743ED PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 9 Maret 2023   11:33:02 WIB
32	Anggi Rizki R-401915-IKM-BB513A941F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 9 Maret 2023   11:13:53 WIB
33	Brondiater S, SH R-401915-IKM-C260E3BAF7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 8 Maret 2023   10:54:49 WIB
34	Adam Kilambang R-401915-IKM-8B821D91AA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 8 Maret 2023   09:00:34 WIB
35	Abdul Rohim R-401915-IKM-33123C5055 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 7 Maret 2023   11:42:01 WIB
36	Lampiran Panggabehan R-401915-IKM-4974E1B3E8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 6 Maret 2023   15:03:17 WIB
37	Wahyu.H R-401915-IKM-E705AA57C3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 6 Maret 2023   14:59:02 WIB
38	Supiani R-401915-IKM-986B5C5C3E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 6 Maret 2023   10:56:00 WIB
39	Oktapianus Ginting R-401915-IKM-7C53D4D1C8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 3 Maret 2023   09:24:46 WIB
40	Dita Yunita R-401915-IKM-85A3F0D383 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Kamis, 2 Maret 2023   14:56:57 WIB
41	Ulang P R-401915-IKM-0A63A86FDD PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 2 Maret 2023   12:13:42 WIB
42	Novi A SH R-401915-IKM-CB651812C1	Bagus	Kamis, 2 Maret 2023   12:10:23 WIB



	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
43	Anggie Tanjung R-401915-IKM-5D6548C998 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 2 Maret 2023   12:06:29 WIB
44	Cukat R-401915-IKM-F1129F49DB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Rabu, 1 Maret 2023   10:28:22 WIB
45	Miftah Hakim R-401915-IKM-9C76DC9EEC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 1 Maret 2023   10:15:49 WIB
46	Heri Susanto R-401915-IKM-8AD399AE34 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih, pelayanannya luar biasa	Rabu, 1 Maret 2023   08:59:10 WIB
47	Abdul Rochman R-401915-IKM-731681B6EA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 28 Februari 2023   15:49:24 WIB
48	Wiad Permana R-401915-IKM-E5D8D37F53 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 28 Februari 2023   15:42:00 WIB
49	Asep Hidayat R-401915-IKM-29B69F192D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 28 Februari 2023   15:39:04 WIB
50	Yahya R-401915-IKM-DAECA6008A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Permintaan salinan putusan untuk penelitian ilmiah sangat cepat sehari selesai padahal antrian ramai	Selasa, 28 Februari 2023   13:43:56 WIB
51	Julaeha R-401915-IKM-6DFDF51607 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Salam untuk Warga Pengadilan	Selasa, 28 Februari 2023   11:19:26 WIB
52	USMAN E. ALVIRREL R-401915-IKM-61A6D39E01 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Senin, 27 Februari 2023   16:14:43 WIB
53	SILVIA YULIANTI R-401915-IKM-4410EE0AF7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	bagus	Senin, 27 Februari 2023   16:13:36 WIB
54	KRISTIN R-401915-IKM-CCB20ECDAS PENGADILAN NEGERI CIKARANG	tingkatkan makin baik lagi	Senin, 27 Februari 2023   16:12:07 WIB
55	Zainal R-401915-IKM-242F12AC67 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 27 Februari 2023   14:44:03 WIB
56	Putri Dafinka R-401915-IKM-BFB1ECA82C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 27 Februari 2023   13:39:07 WIB

57	Usnito R-401915-IKM-0BD8C32D11 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	siap	Senin, 27 Februari 2023   13:39:06 WIB
58	Robby Firmansyah R-401915-IKM-26223F7A42 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 23 Februari 2023   13:50:32 WIB
59	Rena Nuraena R-401915-IKM-D3D75CD738 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Kantor bersih, petugas muda dan cekatan	Rabu, 22 Februari 2023   14:25:34 WIB
60	Tukiran Adi Wijaya R-401915-IKM-A99F566234 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	sudah baik semoga makin baik	Rabu, 22 Februari 2023   14:23:56 WIB
61	085780077131 R-401915-IKM-OEE9F653F0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	keren kantornya	Rabu, 22 Februari 2023   14:22:34 WIB
62	Rachmat R-401915-IKM-EAD99C642C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Agar dipertahankan	Rabu, 22 Februari 2023   13:49:03 WIB
63	Yusuf Aria R-401915-IKM-D77D497020 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 22 Februari 2023   10:56:04 WIB
64	Epi Syofyan R-401915-IKM-6BE40323EB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 22 Februari 2023   10:35:52 WIB
65	Sutrisno,SH.,MH R-401915-IKM-101A1AA65B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 22 Februari 2023   09:52:04 WIB
66	Sukri Akbar R-401915-IKM-F01E1C2AF4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 21 Februari 2023   14:30:17 WIB
67	Teguh P R-401915-IKM-44013C37B1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 21 Februari 2023   14:22:46 WIB
68	Duddy.H R-401915-IKM-4F3803F1A5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 21 Februari 2023   14:19:30 WIB
69	Parto,SH R-401915-IKM-6225DFF723 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 21 Februari 2023   14:16:56 WIB
70	Sanjik R-401915-IKM-873BF3E336 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Konsul pelimpahan elektronik ,	Senin, 20 Februari 2023   15:05:24 WIB
71	Ahmad Syauhi,SH R-401915-IKM-9482F8D5D1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 20 Februari 2023   12:11:17 WIB



72	M. Salahuddin R-401915-IKM-EE865B795D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 20 Februari 2023   12:06:47 WIB
73	JAMES TUAH MULYONO R-401915-IKM-403BD3B82E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 17 Februari 2023   14:26:16 WIB
74	Susi Maryanti R-401915-IKM-09B6C59EDC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 17 Februari 2023   14:17:33 WIB
75	Jefni.M R-401915-IKM-DEC6F8F290 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 17 Februari 2023   14:14:45 WIB
76	Anisa Ferbina K R-401915-IKM-7FCD545C61 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik dan ramah	Jumat, 17 Februari 2023   11:19:05 WIB
77	Andriyani Berlianto R-401915-IKM-17D2B7C241 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 16 Februari 2023   12:02:08 WIB
78	Ainul Yaqin R-401915-IKM-96F1184003 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 16 Februari 2023   11:57:22 WIB
79	Letda Chk M. Rizky R-401915-IKM-826E1A3E9E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 16 Februari 2023   09:51:33 WIB
80	Eko Budiyanto R-401915-IKM-C305BF13B7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugasnya sangat ramah dan fasilitas serta kondisi lingkungan sangat bersih dan terawat	Kamis, 16 Februari 2023   08:04:56 WIB
81	Mojo R-401915-IKM-3C0FE1D9E2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugasnya cepat dan koordinasinya baik tntang persyaratan sika gredan	Rabu, 15 Februari 2023   13:41:49 WIB
82	Bilhuds R-401915-IKM-DA0F1B2103 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Daftar kuasa diproses secara cepat dan ramah	Rabu, 15 Februari 2023   13:41:44 WIB
83	Ario Seven R-401915-IKM-3BB3B7AA42 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 15 Februari 2023   10:06:56 WIB
84	Wawan. P R-401915-IKM-B67571B136 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 15 Februari 2023   10:00:00 WIB
85	Andreas R-401915-IKM-7988445921 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 15 Februari 2023   09:57:24 WIB
86	Anindya Arumdani R-401915-IKM-C56346E7C1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Semoga dapat amanah dan lebih baik lagi.. terimakasih sebelum dan sesudahnya	Rabu, 15 Februari 2023   09:19:42 WIB

87	Irwan R-401915-IKM-9C3B602498 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 14 Februari 2023   15:00:41 WIB
88	Ruswandi R-401915-IKM-F542FDEB86 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 14 Februari 2023   14:39:03 WIB
89	Syaofiana R-401915-IKM-F00561EA9B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 14 Februari 2023   14:35:48 WIB
90	Dyah K R-401915-IKM-D0B7817D80 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik dan informatif	Selasa, 14 Februari 2023   11:06:41 WIB
91	Udi Jaelani,SH R-401915-IKM-58AA4D7C6C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 13 Februari 2023   14:56:22 WIB
92	Eka Sulistyowati R-401915-IKM-DF11090686 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 13 Februari 2023   14:52:56 WIB
93	Endi Kurniawan R-401915-IKM-BD1CA73FC8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 13 Februari 2023   14:49:28 WIB
94	Nurul Fajriah R-401915-IKM-85C499C5F4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah baik, mohon ditingkatkan lagi	Senin, 13 Februari 2023   14:47:39 WIB
95	Suheri,SH R-401915-IKM-70EB8DD810 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 13 Februari 2023   14:41:16 WIB
96	Vatmi Novita R-401915-IKM-B9813CF9DD PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Senin, 13 Februari 2023   14:05:26 WIB
97	Asep Septiana,SH R-401915-IKM-ADC68F06A3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 10 Februari 2023   11:31:01 WIB
98	Marvil W,SH R-401915-IKM-5B14364E2F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 10 Februari 2023   11:21:39 WIB
99	Cristoph Josses R-401915-IKM-75CADCE365 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 9 Februari 2023   16:02:34 WIB
100	Andre Damas R-401915-IKM-CD5868F49B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 9 Februari 2023   15:16:12 WIB
101	Hisar Tambunan R-401915-IKM-21889597E5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Kamis, 9 Februari 2023   09:39:01 WIB



102	Agung Suganda R-401915-IKM-2D9AAD89E0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 8 Februari 2023   15:51:43 WIB
103	Yudi.P R-401915-IKM-FA001A5CB8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 8 Februari 2023   15:34:05 WIB
104	Mardani R-401915-IKM-C1D8511D7A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 8 Februari 2023   11:39:38 WIB
105	Meilantira Dwi R-401915-IKM-9C9CDF8632 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 8 Februari 2023   09:09:10 WIB
106	Nata R-401915-IKM-BE80237134 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	-	Selasa, 7 Februari 2023   16:35:32 WIB
107	Aang Sutrisna R-401915-IKM-411F197A63 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 7 Februari 2023   14:47:50 WIB
108	Abdullah Sapei R-401915-IKM-41B4AF10EB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 7 Februari 2023   14:43:41 WIB
109	Trisnawati R-401915-IKM-AE77FA6EBA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Selasa, 7 Februari 2023   14:41:45 WIB
110	Yogi Suprayogi R-401915-IKM-F73E28A860 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 7 Februari 2023   14:34:57 WIB
111	Gilang Bayu N R-401915-IKM-BD4028E4EA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Selasa, 7 Februari 2023   14:28:25 WIB
112	LUSIA KRISTANTO R-401915-IKM-D632F422D1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Tetap pertahankan pelayanan yang baik	Selasa, 7 Februari 2023   11:58:42 WIB
113	HERDI SENO ISWANTO R-401915-IKM-B7653DDA21 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat baik	Selasa, 7 Februari 2023   11:37:59 WIB
114	Irfan R-401915-IKM-27F8DBB89F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan dari petugas sangat ramah dan baik, pertahankan.	Selasa, 7 Februari 2023   09:59:46 WIB
115	Nur Hidayati R-401915-IKM-5C7039A3E5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih	Selasa, 7 Februari 2023   09:47:50 WIB
116	Yubi R-401915-IKM-AA8E0DF952 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 6 Februari 2023   15:08:16 WIB



117	Agus Bahtiar R-401915-IKM-8A38AE4ABA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 6 Februari 2023   10:25:48 WIB
118	Zaenudin,SH R-401915-IKM-D56E5F52E7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Senin, 6 Februari 2023   10:21:38 WIB
119	Hermansyah R-401915-IKM-757CB977D8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Jumat, 3 Februari 2023   13:32:04 WIB
120	Dhimas Haris R-401915-IKM-7AF40E704C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Jumat, 3 Februari 2023   11:43:52 WIB
121	Heru Iskandar R-401915-IKM-E7D3C8970D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat bagus	Kamis, 2 Februari 2023   14:58:36 WIB
122	Christine R-401915-IKM-1F01EBC441 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 2 Februari 2023   14:45:04 WIB
123	Andi R-401915-IKM-1A4510C343 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Maanccaaap	Kamis, 2 Februari 2023   14:35:12 WIB
124	Yulius Agung R-401915-IKM-6AC40DE604 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 2 Februari 2023   14:34:51 WIB
125	Wesly Sitohang,SH R-401915-IKM-9A91F0E531 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 2 Februari 2023   10:24:47 WIB
126	HSI R- 401915-IKM-E0D0E5EBD8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Gedung bagus dan petugas baik	Kamis, 2 Februari 2023   09:26:08 WIB
127	Bilhuda,SH R-401915-IKM-C6329A0AEA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 1 Februari 2023   14:30:34 WIB
128	Sawaluyo,SH.,MH R-401915-IKM-DDB4FA3FE1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 1 Februari 2023   14:25:50 WIB
129	Giyatno,SH R-401915-IKM-41A0C3C3B4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bagus	Rabu, 1 Februari 2023   12:07:21 WIB
130	La Ode, SH R-401915-IKM-ED035127F3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 1 Februari 2023   12:04:38 WIB
131	HERI ISWANTO R-401915-IKM-BB858C34F2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat bagus	Selasa, 31 Januari 2023   15:34:17 WIB

132	Chetta Shatia D,SH R-401915-IKM-79AD26079D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Selasa, 31 Januari 2023   15:25:47 WIB
133	Siti Nurjainah R-401915-IKM-CB2E4072E5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik	Selasa, 31 Januari 2023   14:43:38 WIB
134	Decta R-401915-IKM-8FDA75F337 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Makasii	Selasa, 31 Januari 2023   13:59:47 WIB
135	Widodo R-401915-IKM-71E247558B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Selasa, 31 Januari 2023   13:42:54 WIB
136	NUR R-401915-IKM-B237D93CB8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih bantuannya	Selasa, 31 Januari 2023   09:43:59 WIB
137	NASTELLA BR GINTING R-401915-IKM-9B25E9CD20 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Senin, 30 Januari 2023   15:00:39 WIB
138	Ningsih R-401915-IKM-D84FBA6B66 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Perugasaya ramah	Senin, 30 Januari 2023   13:09:57 WIB
139	Novi Suardi R-401915-IKM-E103DA76A2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Senin, 30 Januari 2023   12:11:31 WIB
140	Danang Sukarmanto,SH R-401915-IKM-0740A0F8DE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Senin, 30 Januari 2023   12:00:12 WIB
141	Budi Yase,SH R-401915-IKM-303B125710 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Senin, 30 Januari 2023   11:52:56 WIB
142	Ali Sofyan R-401915-IKM-1E63D051F4 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Cukup baik	Senin, 30 Januari 2023   11:25:37 WIB
143	Arum Sari R-401915-IKM-F048B7B331 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Jumat, 27 Januari 2023   15:50:49 WIB
144	Noni Saraswati R-401915-IKM-F48C10AF37 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Jumat, 27 Januari 2023   15:47:13 WIB
145	Suyono R-401915-IKM-32A8FEF062 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Revisi ijin sita dapat ditunggu tidak sampai setengah jam	Jumat, 27 Januari 2023   15:08:42 WIB
146	PRIO BUDI LAKSANA R-401915-IKM-48464FB5F3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Jumat, 27 Januari 2023   11:38:21 WIB



147	Samsiah R-401915-IKM-9AC9B9B0F8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terbantu untuk pendaftaran perkara	Jumat, 27 Januari 2023   10:41:49 WIB
148	Obih R-401915-IKM-A6561C4BE3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan sangat baik	Jumat, 27 Januari 2023   10:41:12 WIB
149	Nana.S, SH R-401915-IKM-49B3FE8F9C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 26 Januari 2023   14:15:24 WIB
150	Noroyono,SH R-401915-IKM-A22EEF6B20 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 26 Januari 2023   10:51:43 WIB
151	Sigit,SH R-401915-IKM-40611FEA40 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 26 Januari 2023   10:09:42 WIB
152	Adi Koko W,SH R-401915-IKM-84A683EB40 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 26 Januari 2023   10:05:27 WIB
153	Lutfiadin Zarkasyi R-401915-IKM-0C4E3CD3CE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan baik dan selalu ditingkatkan	Rabu, 25 Januari 2023   16:13:56 WIB
154	Diki. H,SH.,MH R-401915-IKM-DDA227234B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 25 Januari 2023   13:54:52 WIB
155	Libet Astoyo,SH R-401915-IKM-119862E0F5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 25 Januari 2023   11:36:10 WIB
156	Ika Sartika R-401915-IKM-6902632E59 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 25 Januari 2023   10:48:52 WIB
157	Deden Suriyadi,SH R-401915-IKM-6BAD22110D PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 25 Januari 2023   10:08:45 WIB
158	UUN SURYANA R-401915-IKM-9126EA0495 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Selasa, 24 Januari 2023   15:15:44 WIB
159	Adi Triono R-401915-IKM-62D832A2F7 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Selasa, 24 Januari 2023   11:01:52 WIB
160	Herwanto,SH R-401915-IKM-E3A841E969 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Selasa, 24 Januari 2023   10:47:47 WIB
161	Eva Yulianti R-401915-IKM-79CD640DE9 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Jumat, 20 Januari 2023   11:30:37 WIB



162	Dadan Firdaus R-401915-IKM-7401E8F344 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Jumat, 20 Januari 2023   11:24:02 WIB
163	Yulius Agung R-401915-IKM-8BBA757431 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 19 Januari 2023   13:41:08 WIB
164	Hendra Saputra R-401915-IKM-67CFD108B3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 19 Januari 2023   09:52:49 WIB
165	Gunawan Wibisono,SH R-401915-IKM-CA4696DB0E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 18 Januari 2023   13:50:35 WIB
166	Fawaz B, SH.,MH R-401915-IKM-B720ECB57A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 18 Januari 2023   13:36:49 WIB
167	Ricki Yanto R-401915-IKM-B7377C56EE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Lebih ditingkatkan dan dipertahankan pelayanan di PTSP PN. Cikarang.	Rabu, 18 Januari 2023   12:24:28 WIB
168	Ibnu R-401915-IKM-77AFEEB0D2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih bantuannya Pak Bodro	Rabu, 18 Januari 2023   10:43:19 WIB
169	Machdi,SH R-401915-IKM-E12AA01EB3 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 18 Januari 2023   10:25:24 WIB
170	Nurma R-401915-IKM-E7AE5EACAD PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih pelayanannya	Rabu, 18 Januari 2023   10:10:28 WIB
171	Abdul Basyit R-401915-IKM-8588328E2E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Selasa, 17 Januari 2023   14:48:56 WIB
172	Ridwan Meito Tomanyira R-401915-IKM-CD0E69B65F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Selasa, 17 Januari 2023   14:24:18 WIB
173	Asnia Pane R-401915-IKM-CA8A8C7B6E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah baik dalam melakukan pelayanan. Terus tingkatkan agar semakin baik.	Selasa, 17 Januari 2023   10:43:05 WIB
174	Sriyani R-401915-IKM-6A84E0BCAB PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Kantor bagus	Selasa, 17 Januari 2023   10:05:49 WIB
175	Ver Samsuddin,SH R-401915-IKM-F7C514C33C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Senin, 16 Januari 2023   14:59:10 WIB
176	Harabonar R-401915-IKM-E2CA8BDFA1 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Senin, 16 Januari 2023   14:53:04 WIB

177	Mahuzar Sagaia,SH R-401915-IKM-52C88E0384 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelyann Bagus	Senin, 16 Januari 2023   12:45:50 WIB
178	Muslim Idris R-401915-IKM-2FC4BB1B67 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pertahankan pelayanannya	Jumat, 13 Januari 2023   13:53:41 WIB
179	Yaumul Akbar R-401915-IKM-38A7D16C15 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayannya excellent	Jumat, 13 Januari 2023   13:48:20 WIB
180	Wanto R-401915-IKM-A6E0225124 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Terimakasih bantuannya	Kamis, 12 Januari 2023   15:06:25 WIB
181	A FARHAN Qodami R-401915-IKM-76F605606A PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pertahankan	Kamis, 12 Januari 2023   15:01:58 WIB
182	David Pahala Sh R-401915-IKM-1377CF2B67 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanannya cepat	Kamis, 12 Januari 2023   14:40:30 WIB
183	Rita Meslina R-401915-IKM-8DA5675DC5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sangat terbantu dalam pendaftaran perkara	Kamis, 12 Januari 2023   13:00:48 WIB
184	Antusias Badar R-401915-IKM-C54D6F91E5 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Mantap	Kamis, 12 Januari 2023   12:06:05 WIB
185	Natra R-401915-IKM-DBD2F77201 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah baik	Rabu, 11 Januari 2023   14:24:40 WIB
186	Natra R-401915-IKM-26FD7E7952 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Sudah baik	Rabu, 11 Januari 2023   14:23:45 WIB
187	Griffinly M. SH R-401915-IKM-F20AACC120 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Petugas ya baik dan ramah	Rabu, 11 Januari 2023   14:18:12 WIB
188	Tumpah Tampubolon R-401915-IKM-472A9B1A52 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pertahankan pelayanannya	Rabu, 11 Januari 2023   14:09:23 WIB
189	Iron Tabrani R-401915-IKM-4CB7F3BBD2 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Agar tetap di tingkatkan pelayanan terbaiknya	Rabu, 11 Januari 2023   09:38:57 WIB
190	Masrono R-401915-IKM-97CB0B140F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayananannya mantap cepat jos	Selasa, 10 Januari 2023   15:03:07 WIB
191	Victor R-401915-IKM-7A7C06BEEC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan bagus	Selasa, 10 Januari 2023   14:26:28 WIB



192	Zaenudin R-401915-IKM-OEE9A432E0 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan cepat	Senin, 9 Januari 2023   16:47:23 WIB
193	Tomi Sulistyawan R-401915-IKM-4AE0851A77 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Senin, 9 Januari 2023   13:53:00 WIB
194	Roy Mardongan Maruli R-401915-IKM-A1076E00FC PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Tetap dipertahankan pelayananan ya di PTSP hukum sukses selalu	Senin, 9 Januari 2023   10:15:53 WIB
195	Denni R-401915-IKM-D2100C4DE8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Mohon dipertahankan	Senin, 9 Januari 2023   09:53:34 WIB
196	Riani R-401915-IKM-C42C4DA05C PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Permintaan perpanjangan penahanan, dan penyitaan selesai dalam 15 menit. Fasilitasnya sangat bagus dan nyaman	Jumat, 6 Januari 2023   14:36:48 WIB
197	Muh Yusuf Sahide R-401915-IKM-32772D73F8 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Baik, ramah, lebih enjoy	Jumat, 6 Januari 2023   11:29:51 WIB
198	Susi R-401915-IKM-E6271953EA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 5 Januari 2023   14:22:41 WIB
199	Purmomo Sidiq R-401915-IKM-7ECF903A48 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Bapaknya membantu memfotokopi syarat sijinan	Kamis, 5 Januari 2023   13:45:40 WIB
200	Abat Lessy R-401915-IKM-281863ABFE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 5 Januari 2023   13:32:57 WIB
201	Aldy Aulia A,SH R-401915-IKM-6772B7082E PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 5 Januari 2023   13:16:54 WIB
202	David Situmorang,SH R-401915-IKM-19A0B90F21 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 5 Januari 2023   11:24:42 WIB
203	Muji Rahayu,SH R-401915-IKM-03C02FDEFO PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Kamis, 5 Januari 2023   10:21:15 WIB
204	Sarah R-401915-IKM-91C076CFCE PENGADILAN NEGERI CIKARANG	PN Cikarang cepat	Rabu, 4 Januari 2023   12:02:23 WIB
205	Wawan Prasetyo R-401915-IKM-CAB17A9157 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 4 Januari 2023   11:27:50 WIB
206	Feri Haryanto R-401915-IKM-EB2B1B8B9B	Pelayanan Bagus	Rabu, 4 Januari 2023   11:15:58 WIB

	PENGADILAN NEGERI CIKARANG		
207	Anis N, SH.,MH R-401915-IKM-CA225E197B PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Rabu, 4 Januari 2023   09:36:18 WIB
208	Miftah Hakim, SH R-401915-IKM-713EE4FA4F PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Selasa, 3 Januari 2023   15:30:51 WIB
209	Asim R-401915-IKM-CAD62FDOBA PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan cepat, saya meminta salinan putusan tidak perlu menunggu 1 jam sudah selesai	Selasa, 3 Januari 2023   15:24:51 WIB
210	Gorbye Brilian,SH R-401915-IKM-88BAA84C44 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Pelayanan Bagus	Selasa, 3 Januari 2023   09:24:46 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 **3,97** atau **99,18** 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 3,97 berada pada kategori SANGAT BAIK;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,97 berada pada kategori SANGAT BAIK;
3. Waktu penyelesaian pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,95 berada pada kategori SANGAT BAIK;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,96 berada pada kategori SANGAT BAIK;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,96 berada pada kategori SANGAT BAIK;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,97 berada pada kategori SANGAT BAIK;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,96 berada pada kategori SANGAT BAIK;
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,94 berada pada kategori SANGAT BAIK;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,98 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 **“Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”** disusul ruang lingkup **“Prosedur Pelayanan”**.

#### **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](http://www.pn-cikarang.go.id), Email : [info@pn-cikarang.go.id](mailto: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	3	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	4	4	4	4	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	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	2	2	3	3	3	3	3	3	1
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	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	3	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	3	4	3	3	3	4	4	3	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4



149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KET
Jumlah	838	839	835	836	837	838	837	833	841	
NRR Per RL	3,972	3,976	3,957	3,962	3,967	3,972	3,967	3,948	3,986	35,706
NRR Tertimbang	0,441	0,442	0,44	0,44	0,441	0,441	0,441	0,439	0,443	3,967
IKM Unit Pelayanan										99,18



## 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 dibagikan ?
  - 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



