

LAPORAN

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

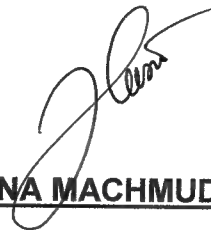
Disahkan di Cikarang
Pada Hari Kamis, 31 Maret 2022

Management Reprerentative



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, 31 Maret 2021

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	6
2.1 Metode Survei	6
2.2 Teknik Pengumpulan Data	6
2.3 Variabel Pengukuran SKM	6
2.4 Teknik Analisis Data	7
BAB III PROFIL RESPONDEN	8
3.1 Umur	8
3.2 Jenis Kelamin	8
3.3 Pendidikan Terakhir	9
3.4 Pekerjaan Utama	9



	Hal
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT_PENGGUNA LAYANAN	
PENGADILAN	10
4.1 Ruang Lingkup	10
4.2 Persyaratan	11
4.3 Prosedur	12
4.4 Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	13
4.5 Biaya/Tarif	14
4.6 Kualitas Hasil Pelayanan.....	15
4.7 Kompetensi Pelaksana Pelayanan	16
4.8 Perilaku Pelaksana.....	17
4.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18
4.10 Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	19
4.11 Hasil Survey Kualitatif	26
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
5.1. Kesimpulan.....	28
5.2. Rekomendasi.....	28
RUJUKAN	30
L A M P I R A N.....	31

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan	7
Tabel 3.1 Responden Menurut Karakteristik Umur	8
Tabel 3.2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	8
Tabel 3.3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	9
Tabel 3.4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	9
Tabel 4.1 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cikarang...	10
Tabel 4.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	11
Tabel 4.3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	12
Tabel 4.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	13
Tabel 4.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	14
Tabel 4.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	15
Tabel 4.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	16
Tabel 4.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	17
Tabel 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	18
Tabel 4.10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	19
Tabel 4.11 Kritik, Saran dan Apresiasi Responden	20



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Tim Survey	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	11
Gambar 4.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ...	12
Gambar 4.3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	13
Gambar 4.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	14
Gambar 4.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	15
Gambar 4.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	16
Gambar 4.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang	17
Gambar 4.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ...	18
Gambar 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang ...	19



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 pertama yaitu bulan Januari - Maret 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.

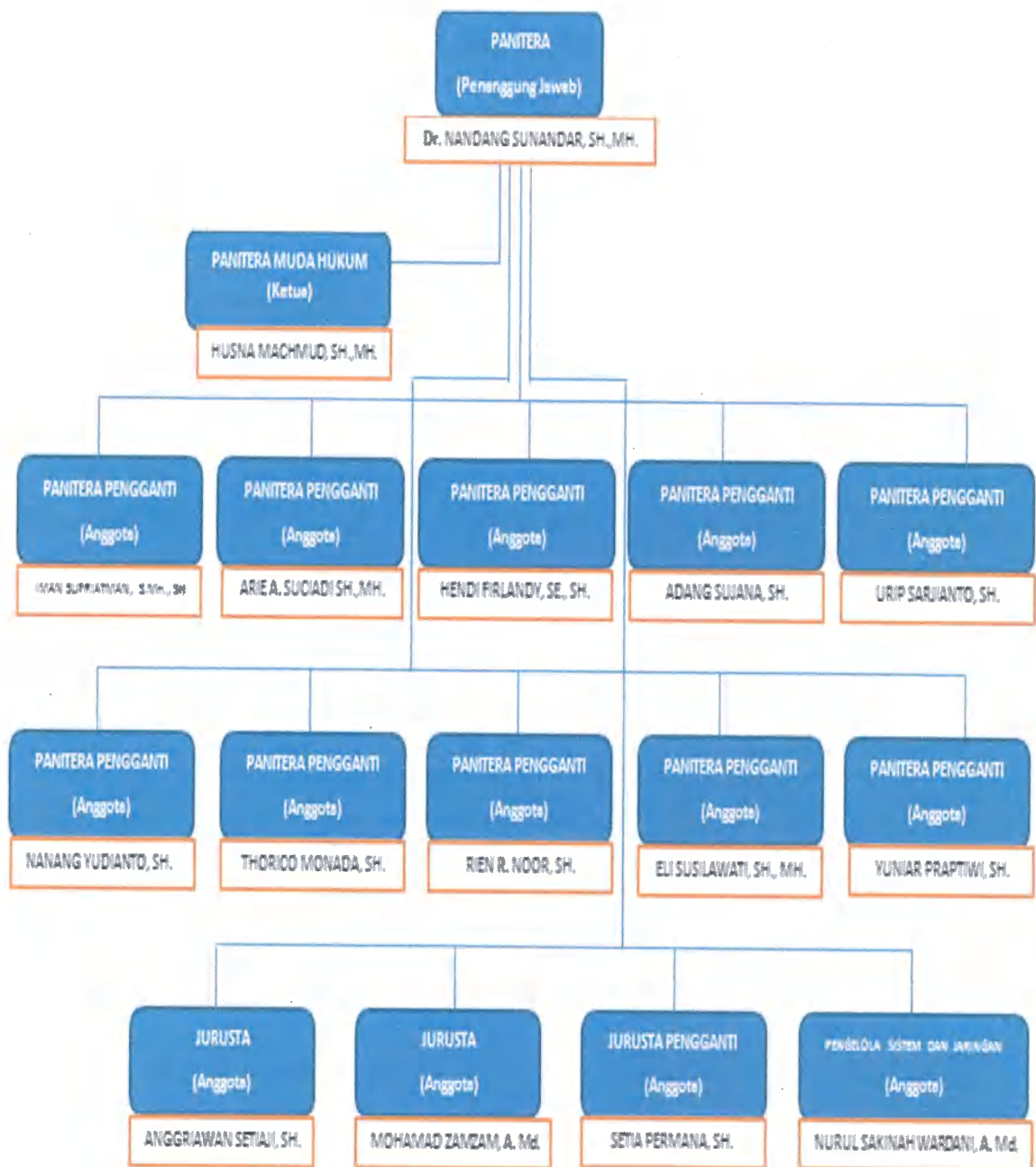
1.3 Metode

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 15 (lima belas) 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 Januari s/d Maret 2022.

Tabel 1.1 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Bulan ke-)		
		1	2	3
1	Pengambilan kuesioner	✓	✓	✓

Lanjutan Tabel 1.1 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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

1.6 Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Cikarang dilaksanakan 4 (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 2022 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 membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei menyiapkan aplikasi kuesioner serta menyiapkan lembar kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi kemudian databasenya diambil dan dijadikan ke format excel untuk dikumpulkan dan ditambah dengan kuesioner manual yang diisi oleh responden. Jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data

6. Tim survei menghitung data yang diisi sesuai dengan metode yang sudah dipilih.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk laporan hasil survei.



BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Survei

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

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

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

2.3 Variabel Pengukuran SKM

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

1. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **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. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah suatu pernyataan kesanggupan dan kewajiban pihak penyelenggara untuk dapat melaksanakan pelayanannya sesuai dengan standar tertentu.

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	63	29,03
2	29-39	90	41,47
3	40-49	41	18,89
4	50-59	23	10,60
5	60-69	0	0,00
Jumlah		217	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 90 (sembilan puluh) orang (41,47 %).

3.2 Jenis Kelamin

Tabel 3.2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	156	71,89
2	Perempuan	61	28,11
Jumlah		217	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki Sebanyak 156 (seratus lima puluh enam) Orang (71,89 %) dan perempuan sebanyak 61 (enam puluh satu) orang (28,11%).

3.3 Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SMP	2	3,93
2	SMA	47	38,23
3	Diploma	8	1,96
3	S1	133	49,02
4	S2	27	6,86
5	Lainnya	0	0,00
Jumlah		217	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 133 (seratus tiga puluh tiga) orang (49,02 %).

3.4 Pekerjaan Utama

Tabel 3.4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	46	21,20
2	Pegawai Swasta	50	23,04
3	Wiraswasta	15	6,91
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
5	Lainnya	106	48,85
Jumlah		217	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 106 (seratus enam) orang (48,85%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

4.1 Ruang Lingkup

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 217 (dua ratus tujuh belas) 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 **93,28** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Cikarang yang telah ditetapkan sebesar **90 %**. Hasil tersebut sudah memenuhi sasaran mutu yang ditetapkan PN Cikarang.

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

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

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,72	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,70	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,64	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,70	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,70	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,73	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,78	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,73	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,86	Sangat Baik

4.2 Persyaratan

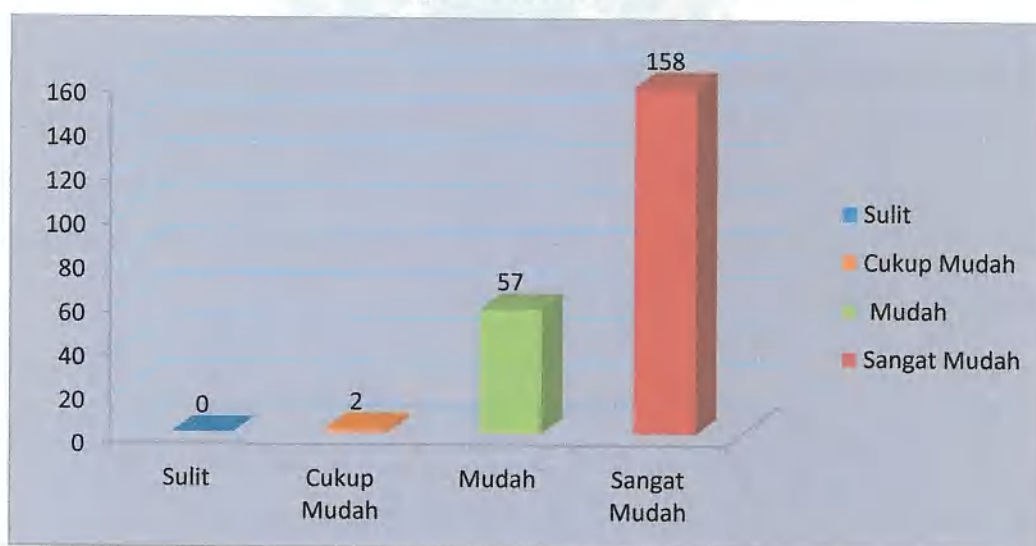
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,72 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori “Sangat Baik”. Mayoritas responden menjawab sangat mudah sejumlah 158 (seratus lima puluh delapan) orang atau sebesar 72,81%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sulit	1	0	0
2.	Cukup Mudah	2	2	0,92
3.	Mudah	3	57	26,27
4.	Sangat Mudah	4	158	72,81
Jumlah			217	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

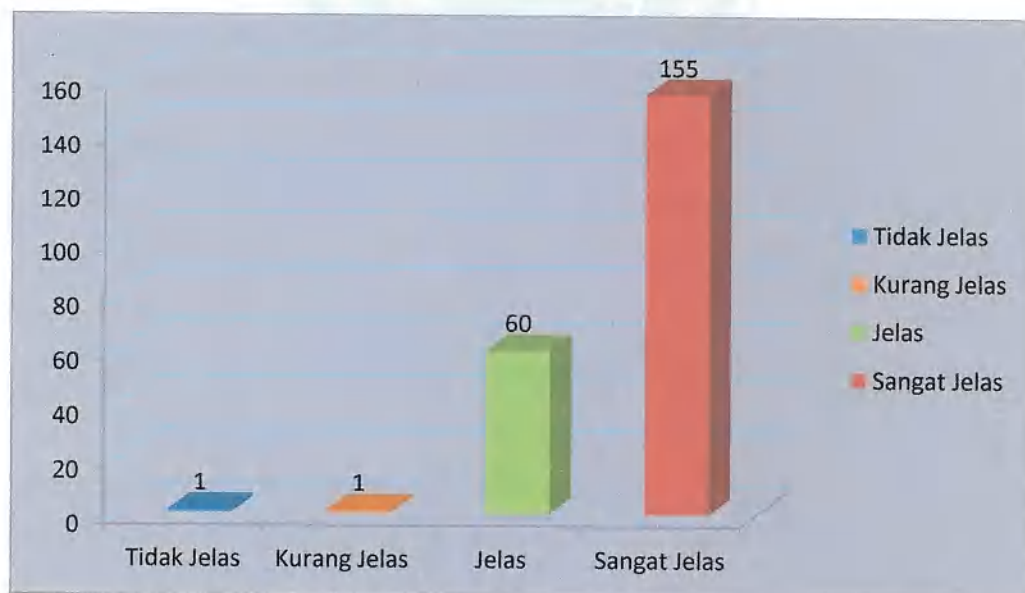
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,70** berada pada interval skor 3,532 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat jelas sejumlah 155 (seratus lima puluh lima) orang atau sebesar 71,43%. 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 Jelas	1	1	0,46
2.	Kurang Jelas	2	1	0,46
3.	Jelas	3	60	27,65
4.	Sangat Jelas	4	155	71,43
Jumlah			217	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

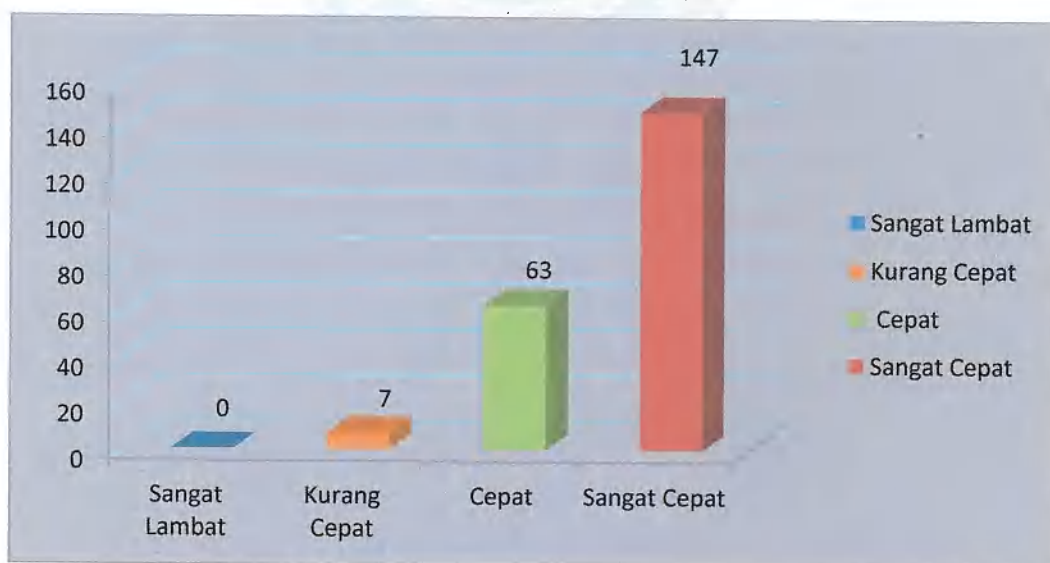
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat cepat sejumlah 147 (seratus empat puluh tujuh) orang atau sebesar 67,74%. 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.	Sangat Lambat	1	0	0
2.	Kurang Cepat	2	7	3,22
3.	Cepat	3	63	29,03
4.	Sangat Cepat	4	147	67,74
Jumlah			217	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

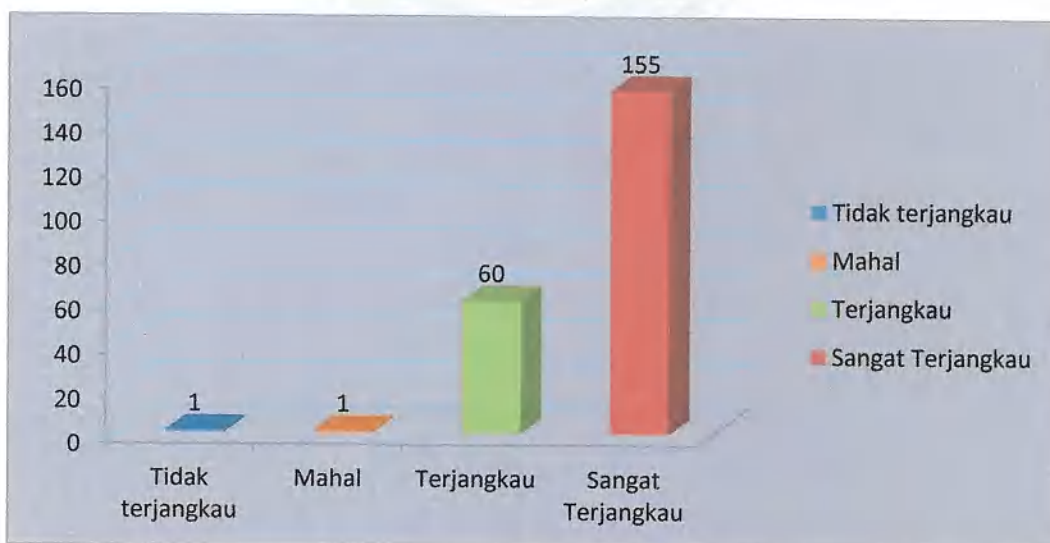
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat terjangkau sejumlah 155 (seratus lima puluh lima) orang atau sebesar 71,43%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak terjangkau	1	1	0,46
2.	Mahal	2	1	0,46
3.	Terjangkau	3	60	27,65
4.	Sangat Terjangkau	4	155	71,43
Jumlah			217	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

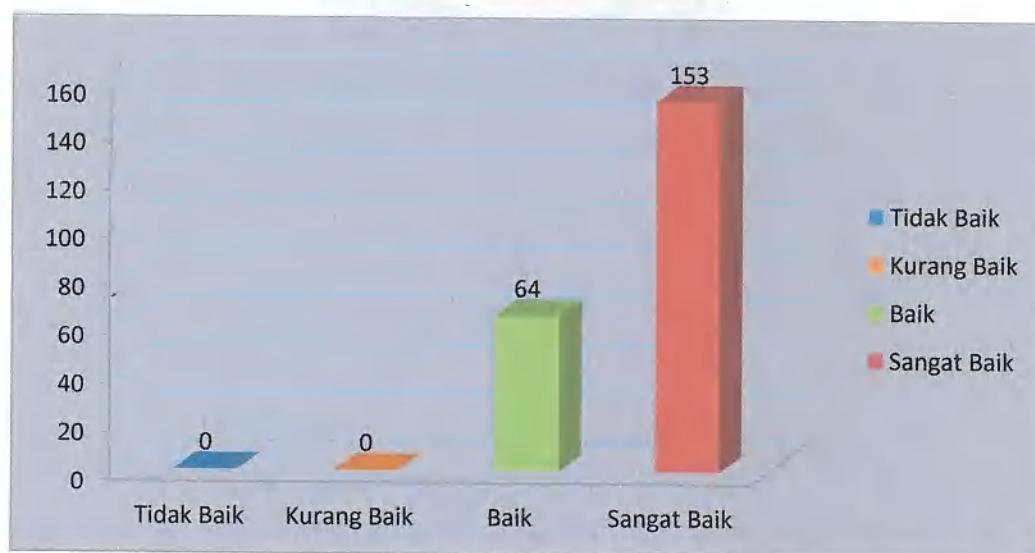
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,70** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat baik sejumlah 153 (seratus lima puluh tiga) orang atau sebesar 70,50%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Baik	1	0	0
2.	Kurang Baik	2	0	0
3.	Baik	3	64	29,50
4.	Sangat Baik	4	153	70,50
Jumlah			217	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

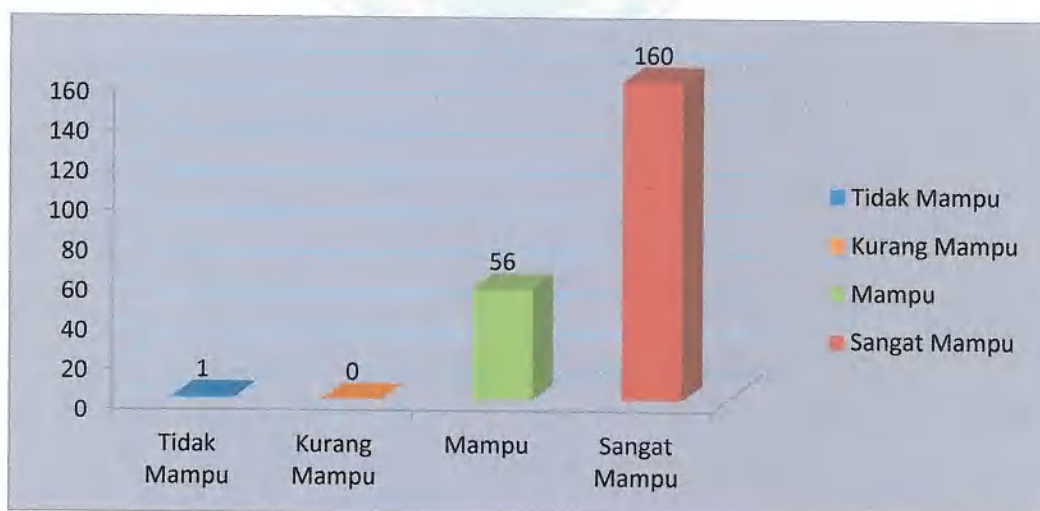
Kompetensi Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,73** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat mampu sejumlah 160 (seratus enam puluh) orang atau sebesar 73,73%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mampu	1	1	0,46
2.	Kurang Mampu	2	0	0
3.	Mampu	3	56	25,80,
4.	Sangat Mampu	4	160	73,73
Jumlah			217	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

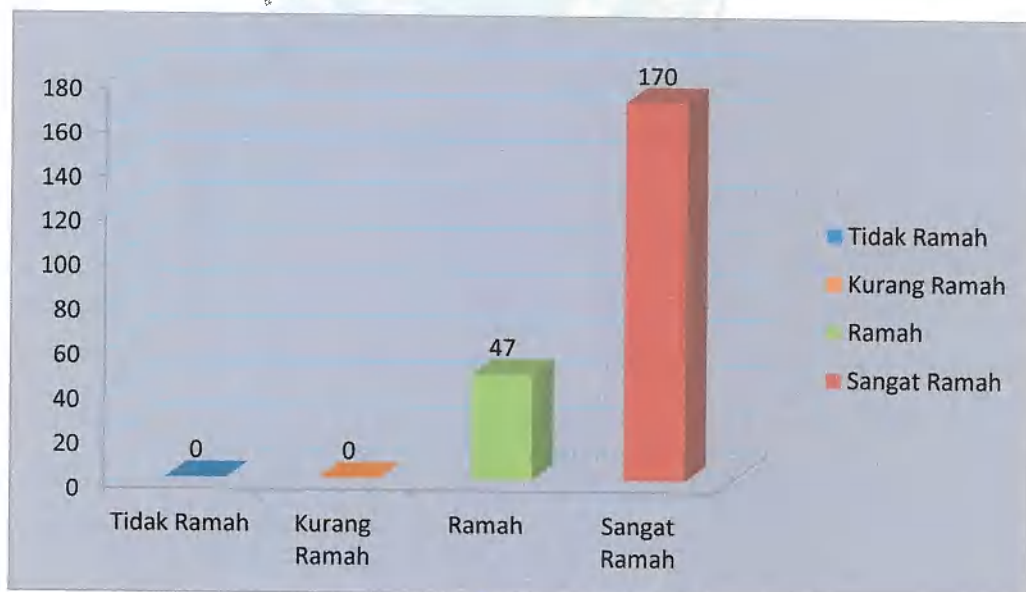
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,78** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat ramah sejumlah 170 (seratus tujuh puluh) orang atau sebesar 78,34%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Ramah	1	0	0
2.	Kurang Ramah	2	0	0
3.	Ramah	3	47	21,66
4.	Sangat Ramah	4	170	78,34
Jumlah			217	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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

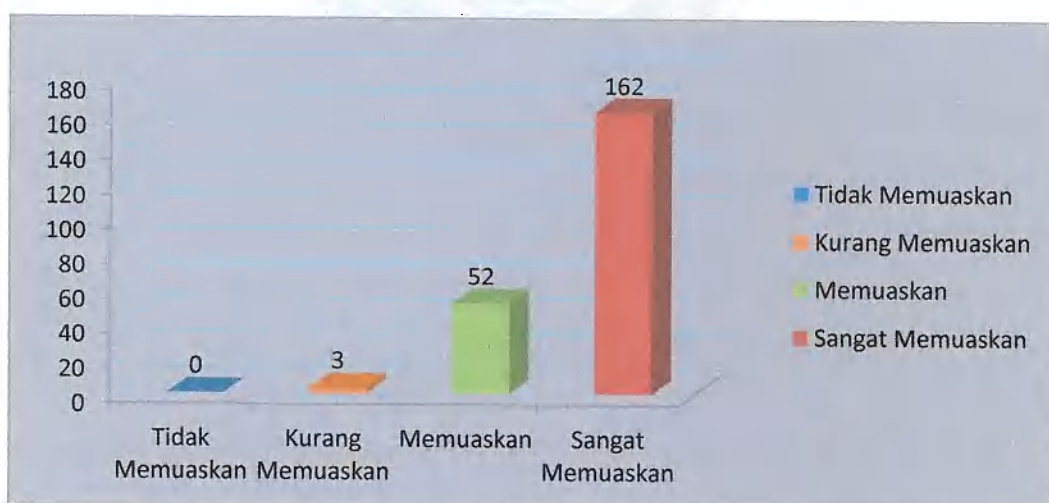
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,73** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "**Sangat Baik**". Mayoritas responden menjawab sangat memuaskan sejumlah 162 (seratus enam puluh dua) orang atau sebesar 74,65%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganann pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 4.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Memuaskan	1	0	0
2.	Kurang Memuaskan	2	3	1,38
3.	Memuaskan	3	52	23,96
4.	Sangat Memuaskan	4	162	74,65
Jumlah			217	100

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



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

4.10 Kelengkapan Sarana dan Prasarana

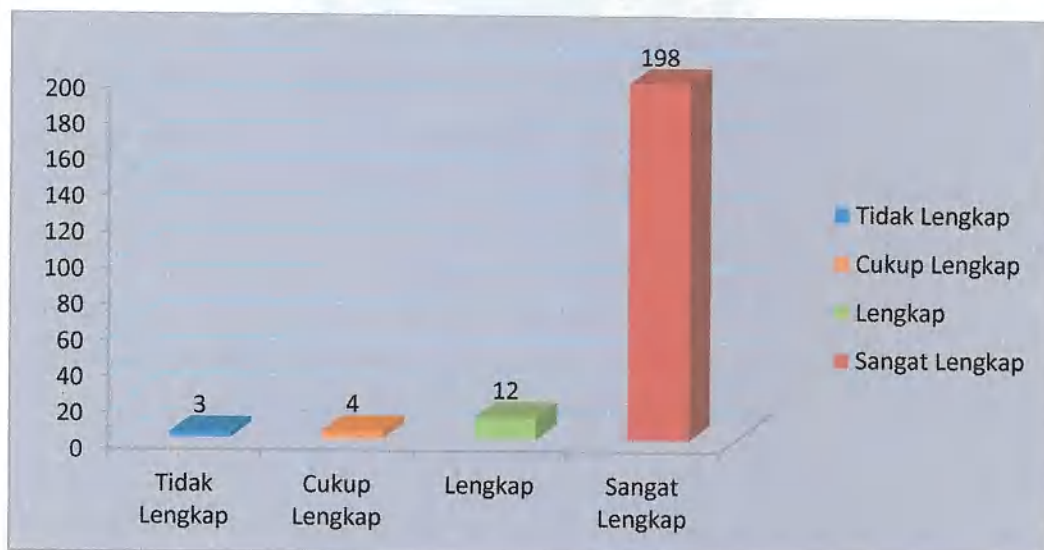
Kelengkapan Sarana dan Prasarana, adalah dimana penilaian mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana pada kantor Pengadilan Negeri Cikarang. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,86, berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan skala skor (1-4) kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menjawab sangat lengkap sejumlah 198 (seratus sembilan puluh delapan) orang atau sebesar 91,24%. 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 4.10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Cikarang
Ruang Lingkup: Kelengkapan Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Lengkap	1	3	1,38
2.	Cukup Lengkap	2	4	1,84
3.	Lengkap	3	12	5,30
4.	Sangat Lengkap	4	198	91,24
Jumlah			217	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: Kelengkapan Sarana dan Prasarana

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	R-401915-IKM-605CA75664	Pelayanan sangat baik dan profesional
2	R-401915-IKM-C8D80131DC	Sangat ramah
3	R-401915-IKM-C4E482C7A7	Sangat ramah
4	R-401915-IKM-A5FD722DF9	Sangat baik. Terimakasih
5	R-401915-IKM-A67D9CF065	Pelayanan sangat ramah
6	R-401915-IKM-26623E5E0A	Everything is good
7	R-401915-IKM-DDC224FB06	Sangat melayani dengan baik
8	R-401915-IKM-A73255E69D	Terbaik, kantor bersih pelayanan mantap. Dipermudah sekali pelayanan di Pn Cikarang, luarmbiasa
9	R-401915-IKM-B2C207FA81	Sangat baik
10	R-401915-IKM-D22F707834	Bravo
11	R-401915-IKM-E3030DCF87	Pertahankan Selalu Pelayanannya
12	R-401915-IKM-E11DDAE6BB	Cukup membantu trimakasih
13	R-401915-IKM-ADAE300D95	Sudah sangat baik
14	R-401915-IKM-74FA1FD5A0	Pelayanan yang baik
15	R-401915-IKM-5557FD79F9	Sangat baik
16	R-401915-IKM-4A4F338730	Pelayanannya Baik dan Cepat
17	R-401915-IKM-E9612B4EE6	Pelayanan baik dan memuaskan, petugas juga ramah dan kompeten
18	R-401915-IKM-3544E474F5	Pertahankan, dan terus tingkatkan agar menjadi yang terbaik
19	R-401915-IKM-BB238CFA17	Terimakasih atas pelayanannya, semoga semakin baik lagi kedepannya
20	R-401915-IKM-B38259948B	Pengadilan ok
21	R-401915-IKM-B68323AD2C	Pengadilan negeri cikarang terbaik
22	R-401915-IKM-57D46401B8	Sudah cukup baik dalam melayani sesuai yg D butuhkan
23	R-401915-IKM-88C97A79FF	Pelayanan sangat baik
24	R-401915-IKM-3072E4F1BB	Pelayanan ramah

25	R-401915-IKM-C884FC6E73	Semoga selalu sukses dan sesuai dengan prosedur
26	R-401915-IKM-F96A09BB2A	Ramah pelayanan setiap pertanyaan dijawab dengan baik
27	R-401915-IKM-FF99A01C7B	Pelayanannya sangat ramah
28	R-401915-IKM-633CE3CE5B	Pelayanannya sangat memuaskan
29	R-401915-IKM-C752A79EBC	Pelayanan sangat baik
30	R-401915-IKM-746BFE11F8	Semoga akses informasi melalui telepon dapat dimaksimalkan dan diakses dipergunakan oleh masyarakat dengan mudah
31	R-401915-IKM-9B884204E2	Pd saat sy dtng tdk menerima nomor antrian, alangkah baiknya dg nomor antrian agar tertib dan tahu kpn giliran kita
32	R-401915-IKM-EE6C04B1CC	Baik
33	R-401915-IKM-AF52DF5439	Tetap perrtahankan yang sudah bagus
34	R-401915-IKM-CE524760F8	Pelayanan terbaik
35	R-401915-IKM-C1103F57FC	Bagus, sangat ramah :)
36	R-401915-IKM-83DF738A85	Pelayanan sangat ramah dan membantu
37	R-401915-IKM-95710AC1AB	Pelayanan cepat dan ramah
38	R-401915-IKM-AFCF14BC65	Saya dilayani dengan baik dan sesuai dengan aturan.
39	R-401915-IKM-C8246D3EAB	Fasilitas sangat nyaman dan mendukung untuk pelayanan
40	R-401915-IKM-525901D5BE	Pelayanannya OK bangeet..!!!!
41	R-401915-IKM-521A460D46	Pelayanannya OK banget..!!!!!!
42	R-401915-IKM-22B9915357	-
43	R-401915-IKM-EFD4B9906C	Pelayanannya sudah baik. Terima kasih
44	R-401915-IKM-38F4D24A39	Perbaiki kembali pelayanan yang ada
45	R-401915-IKM-BC6BF275DF	Pengadilan terbaik yang pernah saya jumpai selama ini di Indonesia
46	R-401915-IKM-393157A621	Agar teman media di Kab. Bekasi bisa gampang mengakses kegiatan peliputan di PN Kab. Bekasi.

47	R-401915-IKM-D53885622F	Pengadilan Negeri Cikarang terbaik sarana prasarana yang semua memadai
48	R-401915-IKM-F228E53E40	Lingkungan pn cikarang sangat bersih, rapi, dan nyaman. Para petugas bersikap sopan dan ramah
49	R-401915-IKM-CA45C9360B	Semoga pelayanan Pengadilan Negeri Cikarang baik seterusnya
50	R-401915-IKM-BABFFCC05B	Pelayanan cukup baik
51	R-401915-IKM-864E453E07	Keren lah...
52	R-401915-IKM-944A5FCB28	Sudah sangat baik dalam melayani masyarakat perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi
53	R-401915-IKM-FF324C9911 PENGADILAN NEGERI CIKARANG	Front deskripsi, dh bagus, tp antri sidangnya lama
54	R-401915-IKM-E5DD0DC5BD	Pelayannya ya sudah bagus dan baik
55	R-401915-IKM-5CCA35BB63	Petugas melayani dengan sepenuh hati dan tidak jutek
56	R-401915-IKM-FE98786616	Layak menjadi percontohan di pengadilan kota lainnya di Indonesia
57	R-401915-IKM-651CB76A49	Layak menjadi percontohan di pengadilan kota lainnya di Indonesia
58	R-401915-IKM-15FCDE2DA9	Untuk pelayanan pada PN cikarang sdh cukup bgs
59	R-401915-IKM-C7416D34B1	Pengadilan negeri cikarang pertahankan yang sudah baik
60	R-401915-IKM-D470627CC2	Pengadilan negeri cikarang terbaik
61	R-401915-IKM-F750E9202A	Sistem nomor antrean belum berfungsi
62	R-401915-IKM-7D20243E22	Sukses terus pn cikarang
63	R-401915-IKM-74FE68E75B	Baik dan Ramah
64	R-401915-IKM-30D5128271	Semoga kekurangan yg disampaikan bisa diperbaiki ke depannya.
65	R-401915-IKM-BB5BF323C3	Terima kasih telah melayani kami

		dengan baik dengan pelaksanaan acara dengan cepat dan tepat waktu, semoga selalu menjaga konsistensi dalam hal kebaikan pelayanan.
66	R-401915-IKM-2F31D0EDDB	Alhamdulillah pelayanan baik dan cepat
67	R-401915-IKM-630262EA82	Sangat baik
68	R-401915-IKM-CA9F37FE29	Good
69	R-401915-IKM-E8B7B2FC28	PTSP Pengadilan Negeri Cikarang Sudah sangat THE BEST
70	R-401915-IKM-C804DCF5F7	Tetap dipertahankan layanan primanya
71	R-401915-IKM-0046CA4DF6	Agar mempertahankan pelayanan yang sudah baik, dan menjadi lebih baik lagi.
72	R-401915-IKM-67C505BC6B	Selalu bekerja dengan baik kompeten
73	R-401915-IKM-6F581ECB5F	Pelayanan baik dan fasilitas dalam ruangan cukup memadai, terima kasih
74	R-401915-IKM-1257BDC293	Pelayanan sangat baik dan ramah
75	R-401915-IKM-34B35734AD	Kantor pengadilan Negeri Cikarang terbaik
76	R-401915-IKM-74D4AE1446	PN Cikarang istimewa
77	R-401915-IKM-BABFFCEA7F	Pelayanan bagus
78	R-401915-IKM-35602FE21D	Semoga pelayanan ya terus di tingkatkan,,
79	R-401915-IKM-100CC47867	Agar lebih ditingkatkan
80	R-401915-IKM-F1C52B805F	PTSP PN. Cikarang Luar Biasa
81	R-401915-IKM-DC7E97B393	Pertahankan kinerja di pengadilan negeri cikarang
82	R-401915-IKM-579CB8C44D	Pelayanan PN Cikarang terbaik
83	R-401915-IKM-FF18123861	Sangat memuaskan dalam pelayanan ataupun sarana dipengadilan cikarang
84	R-401915-IKM-4C317CBF8A	Untuk pelayanan pada ptsp sangat baik, dan konsisten serta terus ditingkatkan



85	R-401915-IKM-3D6B8AF9DE	Kami dilayani dengan baik dengan prosedur yang mudah dipahami dan direspon dengan cepat untuk tiap pertanyaan.
86	R-401915-IKM-EFB9635F04	Pelayanan sangat mudah. Petugas Pengadilan sangat ramah
87	R-401915-IKM-0BA29EC55F	Tingkatkan
88	R-401915-IKM-309DC8E485	Pelayanan sangat baik
89	R-401915-IKM-05378D8A1F	Pelayanan sangat tanggap
90	R-401915-IKM-563BC22659	Pelayanan sangat baik
91	R-401915-IKM-C910531DEA	Pelayanannya baik dan Ramah
92	R-401915-IKM-6E7F72A96E	Bagian pidana terbaik
93	R-401915-IKM-7FE9C85E54	Selalu lebih baik
94	R-401915-IKM-FC131BFEBF	Baik
95	R-401915-IKM-4A9273440B	Baik dan cepat. Saran agar pn membangun sarana fotokopi dan pprint
96	R-401915-IKM-AC99DFEE8F	Pelayanan ramah dan cepat
97	R-401915-IKM-775F090AC8	Pelayanan oke banget
98	R-401915-IKM-AF7DA1F7F8	Sangat baik
99	R-401915-IKM-716143A912	Bagus
100	R-401915-IKM-12D4BEC6BA	Pelayanan yang baik
101	R-401915-IKM-3D0B9C5219	Sudah baik, tingkatkan terus
102	R-401915-IKM-878B9D3BBF	Pelayanan cepat
103	R-401915-IKM-665E59BDF8	Cukup memuaskan
104	R-401915-IKM-D3CFD5740A	Sangat memuaskan karena pelayanannya sangat cepat, rama, sopan, dan sabar,
105	R-401915-IKM-82635182A2	Pertahankan pelayanan yg sudah lebih baik agar pengadil
106	R-401915-IKM-8A58B56FFF	Sangat membantu, dan staf ramah dan baik
107	R-401915-IKM-478BA8CC84	Layanan cepat dan ramah
108	R-401915-IKM-4B6AEEB435	Sudah baik dan pertahankan
109	R-401915-IKM-37B1D32416	Tingkatkan terus pelayanan yang sudah baik
110	R-401915-IKM-5DB6EDC377	Pelayannya sudah baik
111	R-401915-IKM-77DDEE14E1	Mantap
112	R-401915-IKM-219BFF83B4	Selama saya menerima layanan

		selalu direspon cepat dan ramah untuk memberikan informasi terkait persyaratan yg terbaru.
113	R-401915-IKM-4A78D4B100	Pelayanan baik
114	R-401915-IKM-C58A319C92	Tingkatkan
115	R-401915-IKM-C92A2F3CDE	Semoga dengan pelayanan yg sudah baik di pertahankan bisa lebih baik lagi, Terima kasih
116	R-401915-IKM-B466A261FA	Sudah baik
117	R-401915-IKM-FA8753C7E5	Mohon untuk line telfon PN agar dapat diangkat dan tdk selalu sibuk
118	R-401915-IKM-DFC8EFD3F6	Pelayanan sangat memuaskan
119	R-401915-IKM-14EB42FE25	Agar ditingkatkan lagi
120	R-401915-IKM-F6C053BA50	Layanan cepat
121	R-401915-IKM-FD94FC02AB	Pelayannya sudah sesuai, cepat
122	R-401915-IKM-84A3410EBE	Semoga pelayan yang baik semakin baik lagi
123	R-401915-IKM-D4B7963C12	Baik dan ramah
124	R-401915-IKM-367C760850	Baik pelayanannya, di tingkatkan kembali agar pencari keadilan merasa nyaman
125	R-401915-IKM-67544FC1EF	Tetap semangat
126	R-401915-IKM-C529B8E98C	Mudah dan ramah
127	R-401915-IKM-A32E966D48	Sangat baik dan ramah serta cepat dalam bertindak
128	R-401915-IKM-33E7D75A96	Pelayanan dan respon sangat baik dan pelayanan dari customer servis sangat ramah dan cepat
129	R-401915-IKM-FD1B944D15	Yang sudah baik di pertahankan untuk lebih baik lagi
130	R-401915-IKM-21922978C5	Semuanya ramah dan baik. Terimakasih
131	R-401915-IKM-68DA237C98	SALAM SEHAT & SUKSES
132	R-401915-IKM-DF0462ACE1	OK Pelayannya
133	R-401915-IKM-BD54460309	Cukup baik dan semoga lebih ditingkatkan terimakasih
134	R-401915-IKM-9D7158B99F	Semangat
135	R-401915-IKM-38EAE384E9	Oke banget
136	R-401915-IKM-CA5340EB44	Baik sekali

137	R-401915-IKM-E7E7B609FB	Sangat puas
138	R-401915-IKM-F8B42A2624	Pelayanan sangat baik dan ramah
139	R-401915-IKM-BB49A3EBF1	Sangat baik
140	R-401915-IKM-5289D12E47	Saya sangat terbantu dengan informasi yang saya dapat Kaitannya dengan hal yang saya tanyakan
141	R-401915-IKM-BC059B7436	Pelayanan Cepat
142	R-401915-IKM-FD2AA4F33B	Pelayanannya baik dan cepat. Terima kasih
143	R-401915-IKM-85DFD6E6FC	Pelayanannya selalu bagus, mohon agar ditingkatkan
144	R-401915-IKM-0D34115A5C	Baik
145	R-401915-IKM-118CAE657F	Sangat bagus
146	R-401915-IKM-FE1AF1AE4C	Pelayannya ramah dan bagus
147	R-401915-IKM-B9BCE64BEF	Pelayanan sangat sigap
148	R-401915-IKM-A056100937	Jaga kesehatan mu
149	R-401915-IKM-632BE13879	Ramah
150	R-401915-IKM-05CBBFF789	Lancar akan tetapi waktu menunggu sidanganya terlalu lama (1 minggu)
151	R-401915-IKM-1023E0D3E8	Pelayanannya OK dan Ramah
152	R-401915-IKM-29368A600A	Sy minta list persyaratan berkas, tp kurang komplit. Setelah komplit prosesnya cepat
153	R-401915-IKM-4E901AAB0E	Pelayannya sudah bagus, agar di tingkatkan
154	R-401915-IKM-4D6C061CFE	Keren
155	R-401915-IKM-6BE7FD03EF	Sangat bagus, dan memuaskan
156	R-401915-IKM-5BB207CD9A	Pelayanan sudah bagus dan keren
157	R-401915-IKM-CAD4CB2E3E	Pelayanan terbaik
158	R-401915-IKM-1898B4C1F6	pelayanan prima, pertahankan !!
159	R-401915-IKM-7165E988D4	Saya suka pelayanan ramah
160	R-401915-IKM-38E73D101C	-
161	R-401915-IKM-202A47EF6A	Agar semakin ditingkatkan
162	R-401915-IKM-5509F7AE9F	Layanan no telp call center yang di informasikan di Web tdk ada respon ketika dihubungi
163	R-401915-IKM-5A4E8F73A9	Cepat dan bagus

164	R-401915-IKM-CCA3037725	Bagus
165	R-401915-IKM-C69E6504DE	Pelayanannya sangat baik dan profesional, ada snack dan Coffee sebagai nilai positif
166	R-401915-IKM-962CC0FC6F	Pelayanannya selalu bagus
167	R-401915-IKM-E1EB3ED349	Tingkatkan
168	R-401915-IKM-012DB79805	Terimakasih
169	R-401915-IKM-46D7A31594	Sangat baik
170	R-401915-IKM-0603BC78D1	Pelayanannya bagus
171	R-401915-IKM-29830AB433	Pelayanannya selalu cepat dan memuaskan
172	R-401915-IKM-B072049F72	Pelayanan cukup baik dan mudah dimengerti
173	R-401915-IKM-B31834CA28	Pelayanan sangat bagus dan memuaskan
174	R-401915-IKM-2DE020B77B	Gedung barunya sangat bagus
175	R-401915-IKM-9564902E4C	-
176	R-401915-IKM-6FECBB5098	Mantap
177	R-401915-IKM-6F8B6BE5FB	Pelayanan sangat baik dan cepat dan informasi yang diberikan mudah dipahami serta informasi melalui media mudah digunakan.
178	R-401915-IKM-95C2B677D6	Terimakasih banyak
179	R-401915-IKM-036116E40E	Pelayanan bagus sudah sesuai dgn prosedur
180	R-401915-IKM-ACDEA811E4	tempat pelayanan bersih membuat nyaman menunggu
181	R-401915-IKM-F63A6A86B2	baik dalam pelayanan dan juga ramah. pertahankan
182	R-401915-IKM-B0AC831426	Di tingkat kn kembali
183	R-401915-IKM-8F39321A00	Pelayanan bagus
184	R-401915-IKM-7725806123	Responsip ramah. Kurang tepat saja di jam pelayanan
185	R-401915-IKM-D1F8B77905	Pesan pertahankan pelayanannya yg ramah Kesannya, membuat betah tamu yg dihadapi bu Luvi
186	R-401915-IKM-6981EEBB3A	Banyak Nyamuk d ruang tunggu ptsp dan sidang
187	R-401915-IKM-6967DA87A3	Pelayannya bagus

188	R-401915-IKM-7831A57145	Smoga Pn Cikarang semakin baik kedepannya.
189	R-401915-IKM-7EAF289EE0	Sudah sangat baik
190	R-401915-IKM-9CD354C461	Mantapp
191	R-401915-IKM-64368E47F3	Pelayanan sangat baik
192	R-401915-IKM-13941B9B35	Bagus dan sopan sopan staf PTSP nya
193	R-401915-IKM-9A05349522	Semoga lebih baik lagi
194	R-401915-IKM-CDCFEDBA16	sangat baik pelayanannya, tingkatkan
195	R-401915-IKM-937B655911	Terimakasih
196	R-401915-IKM-BC8D0F9FEA	Pelayannya selalu bagus, Ramah, tingkatkan selalu ya
197	R-401915-IKM-876089D2DD	Pelayanannya bagus dan memuaskan
198	R-401915-IKM-972F366232	Pertahankan aturan yang sudah dan tetapkan, dan menjalankannya sesuai komitmen yang sudah ada. PN Cikarang Maju dan sukses.. Salam dari Saya terimakasih
199	R-401915-IKM-49C6AC7CA2	Pertahankan dan tingkatkan
200	R-401915-IKM-6A28C4501B	Pelayanannya bagus, tertib, nyaman
201	R-401915-IKM-CE0ED01B5B	Tetap dipertahankan layanan yg sudah baik ini
202	R-401915-IKM-83B583E30A	Mohon disediakan sarana ibadah yang mudah dan dekat
203	R-401915-IKM-4FC793AADD	Cukup baik
204	R-401915-IKM-CCF1D5D418	Semangat dan ikhlas
205	R-401915-IKM-20611B5348	Toilet di ruang ptsp tidak ada
206	R-401915-IKM-82B7C3727F	Pelayanannya sangat bagus dan memuaskan
207	R-401915-IKM-8DC435EA25	Sudah baik dan dipertahankan
208	R-401915-IKM-483BB3E8D3	Pelayanan selalu sesuai prosedur.
209	R-401915-IKM-B693572E9C	Sangat baik dan profesional
210	R-401915-IKM-086A9A007A	Sesuai dengan peraturan pelayanan sangat baik
211	R-401915-IKM-4662401726	Pelayannya bagus dan puas
212	R-401915-IKM-6240EB21C9	Semoga selalu terdepan

213	R-401915-IKM-5ABA049405	Pelayanan dapat lebih ditingkatkan berkaitan dengan ecourt sering eror jaringan overrall sudah bagus.
214	R-401915-IKM-12B2A91B56	Baik
215	R-401915-IKM-08D2DAE4D9	Pelayanan sangat humanis
216	R-401915-IKM-CAD8BB880F	Pelayannya nya selalu cepat
217	R-401915-IKM-E61D776666	Sehat selalu dan berikan yang terbaik



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 **3,73** atau **93,28** 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 3,72 berada pada kategori SANGAT BAIK;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,70 berada pada kategori SANGAT BAIK;
3. Waktu penyelesaian pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,64 berada pada kategori SANGAT BAIK;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,70 berada pada kategori SANGAT BAIK;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,70 berada pada kategori SANGAT BAIK;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,73 berada pada kategori SANGAT BAIK;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,78 berada pada kategori SANGAT BAIK;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,73 berada pada kategori SANGAT BAIK;
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Cikarang dengan skor 3,86 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”** disusul ruang lingkup **“Perilaku Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana”**.

5.2. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Cikarang, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian pelayanan, Biaya/tarif Pelayanan, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Petugas Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan

masukannya, serta Sarana dan Prasarana. Berdasarkan hasil survei ini, Sembilan ruang lingkup tersebut berada pada kategori 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 :
 - Jadwal persidangan agar lebih tertata
 - Perilaku Pelaksana
 - Untuk antrian sidang agar lebih ditertibkan
 - Tepat waktu dalam jadwal persidangan
 - Untuk layanan PTSP
 - Untuk memberikan pelayanan yang prima agar lebih ditingkatkan lagi kinerjanya;
2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :
 - Perlu adanya penambahan ruang sidang, kursi untuk pengunjung sidang dan ruang tunggu sidang.
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	3	4	4	3	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	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	3	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	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
13	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
18	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
19	3	4	4	3	3	3	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	3	3	3	3	4	3	3	4	
23	4	4	4	3	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	3	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
29	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	



31	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	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	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
37	3	4	3	3	3	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	3	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	4	3	3	4	4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
53	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
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	3	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	1	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	2	3	3	3	3	3	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	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	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	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	3	3	4	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	3	4	4	4	4
95	4	4	3	4	4	4	4	3	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	3	3	3	3	4	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	4	4	3	3	4	4	4
104	4	3	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	3	3	3	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4

107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	4	3	3	3	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	4	4	3	3	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	2
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	3	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	4	3	4	4	4	4	4
124	4	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	1	3	3	3	3	4
126	4	3	4	4	3	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	3	3	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	3	3	3	3	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	3	3	4	4	3	4	3	2
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	2	4	4	4	3	3	4	2	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	4
140	4	4	3	4	4	3	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	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4

145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	1	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	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	3	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	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
162	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
163	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
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	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
168	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
173	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
175	4	3	2	3	3	3	3	3	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	3	3	3	3	4	3	4	
181	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	3	3	3	4	4	3	3	3	1	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
198	4	3	3	4	4	3	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	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
203	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
204	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
205	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
208	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
211	4	4	2	3	4	4	4	4	4	
212	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
213	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
214	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH	807	803	791	803	804	809	821	810	839	
NNR Per RL	3,719	3,7	3,645	3,7	3,705	3,728	3,783	3,733	3,866	33.581

NNR	0,413	0,411	0,405	0,411	0,412	0,414	0,42	0,415	0,43	3.731
Tertimbang										
IKM Unit Pelayan										93.28



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



- a. Sangat Lambat
b. Cukup Cepat
- c. Cepat
d. Sangat Cepat
4. Bagaimana menurut Saudara/i biaya yang dikenakan kepada pengguna Pelayanan . . . ?*
- a. Tidak Terjangkau
b. Cukup Terjangkau
- c. Terjangkau
d. Sangat Terjangkau
5. Bagaimana kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian pelayanan di Pengadilan Negeri Cikarang . . . ?*
- a. Tidak Baik
b. Kurang Baik
- c. Baik
d. Sangat Baik
6. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kemampuan untuk pengetahuan dan keterampilan petugas tersebut dalam memberikan pelayanan kepada Saudara/i di Pengadilan Negeri Cikarang . . . ?*
- a. Tidak Mampu
b. Kurang Mampu
- c. Mampu
d. Sangat Mampu
7. Begitu juga terhadap sikap petugas bagaimana sikapnya dalam memberikan pelayanan kepada saudara . . . ?*
- a. Tidak Ramah
b. Kurang Ramah
- c. Ramah
d. Sangat Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan atau tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan yang ditunjukkan pada Pengadilan Negeri Cikarang. . . ?*
- a. Tidak Memuaskan
b. Kurang Memuaskan
- c. Memuaskan
d. Sangat Memuaskan
9. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kelengkapan sarana dan Prasarana pada Kantor Pengadilan Negeri Cikarang . . . ?*
- a. Tidak Lengkap
b. Cukup Lengkap
- c. Lengkap
d. Sangat Lengkap

IV. Atas Pendapat yang telah diberikan seperti tersebut di atas, kami mohon berikanlah saran dan masukan serta kritikan saudara agar pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Cikarang dapat lebih baik lagi :

.....
.....
.....

- TERIMA KASIH -

