

# **PENGADILAN NEGERI KLAS I B PURWAKARTA**

Jl. K.K. Singawinata No. 101 Purwakarta  
Telp. (0264) 8222014 - Fax. (0264) 200830  
Web: <http://pn-purwakarta.go.id>  
Email: [info@pn-purwakarta.go.id](mailto:info@pn-purwakarta.go.id)

---

## **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KLAS I B PURWAKARTA**

Berdasarkan  
Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014



**PENGADILAN NEGERI KLAS I B PURWAKARTA  
OKTOBER 2016**



## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA

Berdasarkan  
Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Purwakarta  
Pada hari Kamis, 3 Oktober 2016

Ketua Pengadilan Negeri Purwakarta,

Lindawaty Simanihuruk, SH, MH.  
NIP 196305251992122001

Ketua Tim Survei,

Daniel E. S. Simanjuntak, SH, MH  
NIP 197412152001121001

## **KATA PENGANTAR**

Dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Kelas IB Purwakarta mengadakan survei yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Purwakarta diambil dengan metode kuisisioner. Indeks Kepuasan Masyarakat diartikan bahwa kepuasan pelanggan saat ini terkait kualitas pelayanan dapat dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Pelaksanaan dan laporan survei ini, masih memerlukan masukan berupa kritik dan saran agar ke depan pelaksanaan dan laporan survei dapat lebih baik lagi sehingga bermanfaat bagi berbagai pihak, di satu sisi bermanfaat bagi segenap warga Pengadilan Negeri Kelas IB Purwakarta dan di sisi lain bermanfaat bagi masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Purwakarta.

Terima kasih.

Purwakarta, 3 Oktober 2016

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	2
BAB II METODOLOGI PENELITIAN .....	3
A. Metode Survei.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran IKM .....	3
D. Teknik Analisis Data .....	4
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	5
A. Umur .....	5
B. Jenis Kelamin.....	5
C. Pendidikan Terakhir .....	5
D. Pekerjaan Utama .....	6
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN .....	7
A. Persyaratan.....	7
B. Prosedur .....	8
C. Waktu Pelayanan.....	9
D. Biaya/Tarif.....	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	11
F. Kompetensi Pelaksana .....	12
G. Perilaku Pelaksana .....	14
H. Maklumat Pelayanan .....	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	16
J. Hasil Survey Kualitatif .....	17
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	18
A. Kesimpulan .....	18
B. Rekomendasi.....	18
RUJUKAN .....	20
LAMPIRAN.....	21

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	4
Tabel 2.	Responden Menurut Karakteristik Umur .....	5
Tabel 3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	5
Tabel 4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	5
Tabel 5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	6
Tabel 6.	Rerata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Kelas IB Purwakarta.....	7
Tabel 7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Persyaratan.....	8
Tabel 8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Prosedur .....	9
Tabel 9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Waktu Pelayanan.....	10
Tabel 10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Biaya/Tarif.....	11
Tabel 11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	12
Tabel 12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	13
Tabel 13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	14
Tabel 14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan.....	15
Tabel 15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	16

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Persyaratan.....	8
Diagram 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Prosedur .....	9
Diagram 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Waktu Pelayanan.....	10
Diagram 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Biaya/Tarif.....	11
Diagram 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	12
Diagram 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	13
Diagram 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	14
Diagram 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan .....	15
Diagram 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	16

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik, badan peradilan, termasuk lembaga peradilan umum, saat ini dituntut melayani secara maksimal pencari masyarakat pengguna pengadilan. Harus diakui, saat ini pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga peradilan umum belum memenuhi ekspektasi atau harapan masyarakat pencari keadilan secara maksimal.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan badan peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun wibawanya melalui berbagai kebijakan pembaruan demi terwujudnya peradilan yang agung. Arah kebijakan Mahkamah Agung Republik Indonesia tertuang secara tegas dan eksplisit di dalam Cetak Biru (*Blue print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Di dalam Cetak Biru ini, sudah tegas ditetapkan visi dan misi badan peradilan sebagai acuan dan landasan utama bagi lembaga peradilan dalam mewujudkan harapannya tadi.

Salah satu strategi Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam upaya mewujudkan harapan dan cita-cita itu adalah mereformasi birokrasi di lingkungan badan peradilan umum, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia, telah dan sedang mengakreditasi setiap Satker yang ada di seluruh Indonesia, yang salah satu cara dan mekanisme untuk mengetahui sejauh mana ekspektasi masyarakat pencari keadilan telah terpenuhi atau belum adalah dengan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat pengguna pengadilan.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Klas IB Purwakarta melakukan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

### B. Tujuan dan Sasaran

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Purwakarta.

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwakarta ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2016.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwakarta, 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 Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data.
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. 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 Purwakarta, antara lain pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, mahasiswa, dan masyarakat luas. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

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

#### **C. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 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

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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 merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

**D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwakarta ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Purwakarta ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-30	108	36,00
2	31-40	81	27,00
3	41-50	66	22,00
4	51-60	40	13,33
5	61>	5	1,67
Jumlah		300	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-30 tahun (36,00%).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	245	81,67
2	Perempuan	55	18,33
3	Tidak mencantumkan	0	0,00
Jumlah		300	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki (81,67%).

#### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0,00
2	SD	29	9,67
3	SMP	45	15,00
4	SLTA	151	50,33
5	Diploma	17	5,67
6	Sarjana	48	16,00
7	Pascasarjana	10	3,33
8	Tidak mencantumkan	0	0,00
Jumlah		300	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA (50,33%).

#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	30	10,00
2	TNI/Polri	16	5,33
3	Pegawai Swasta	86	28,67
4	Wiraswasta/Usahawan	62	20,67
5	Petani/Nelayan	7	2,33
6	Pedagang	18	6,00
7	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
8	Lainnya	81	27,00
	Jumlah	300	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utama Pegawai Swasta (28,67%).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 300 (tiga ratus) angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Purwakarta dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Purwakarta sebesar 71,26%, berada pada kategori “Baik” (pada interval 62,51 s/d 81,25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PN Kelas IB Purwakarta yang telah ditetapkan sebesar 80%. Hasil tersebut masih berada di bawah sasaran mutu yang ditetapkan PN Kelas IB Purwakarta.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6. Rerata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Kelas IB Purwakarta

No	Ruang Lingkup	Rerata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	2,873	Baik	5
2	Prosedur	2,933	Baik	3
3	Waktu Pelayanan	2,676	Baik	9
4	Biaya/Tarif	2,750	Baik	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,726	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,070	Baik	1
7	Perilaku Pelaksana	3,003	Baik	2
8	Maklumat Pelayanan	2,730	Baik	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,890	Baik	4

#### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,873 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta  
Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	39	13,00
2	Mudah	3	188	62,67
3	Cukup Mudah	2	69	23,00
4	Tidak Mudah	1	4	1,33
Jumlah			300	100,00

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



Diagram 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta  
Ruang Lingkup Persyaratan

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,933 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta Ruang Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	42	14,00
2	Baik	3	196	65,33
3	Cukup Baik	2	62	20,67
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			300	100,00

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

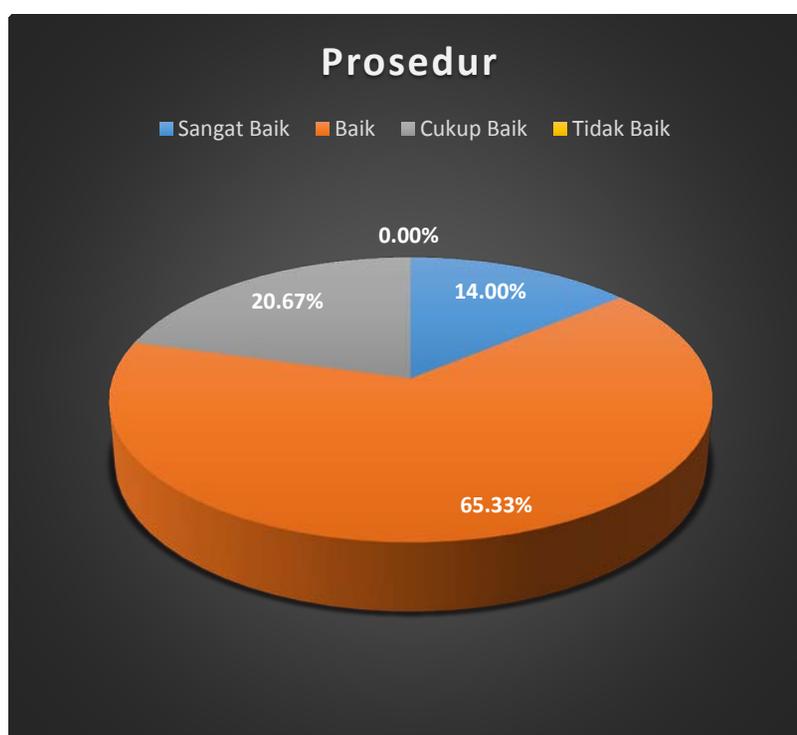


Diagram 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta Ruang Lingkup Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,676 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta  
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	24	8,00
2	Cepat	3	164	54,67
3	Cukup Cepat	2	103	34,33
4	Lambat/Lama	1	9	3,00
		Jumlah	300	100,00

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

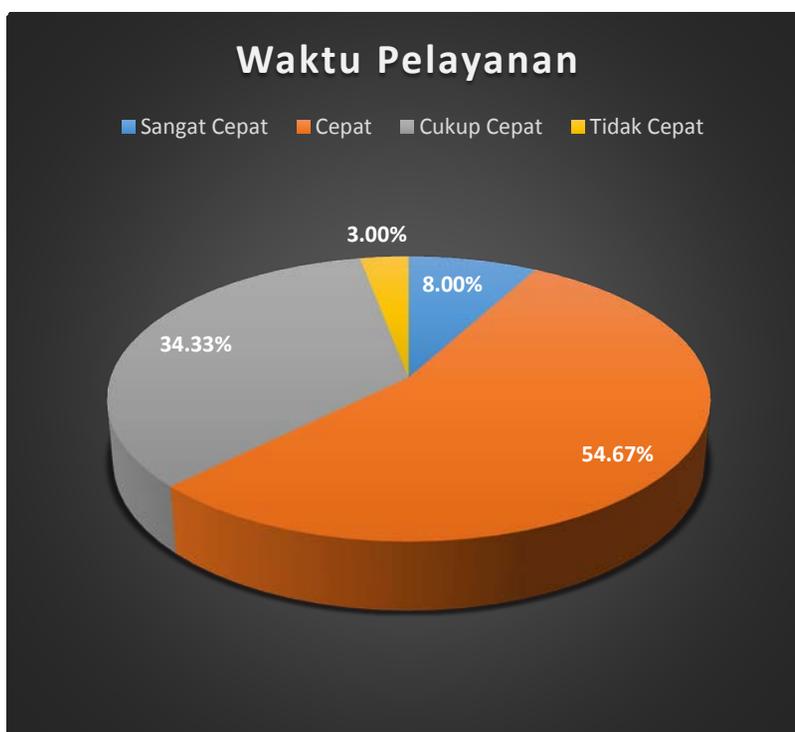


Diagram 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta  
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

#### D. 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 2,750 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Murah	4	27	9,00
2	Murah	3	182	60,67
3	Cukup Murah	2	80	26,67
4	Mahal	1	11	3,67
Jumlah			300	100,00

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

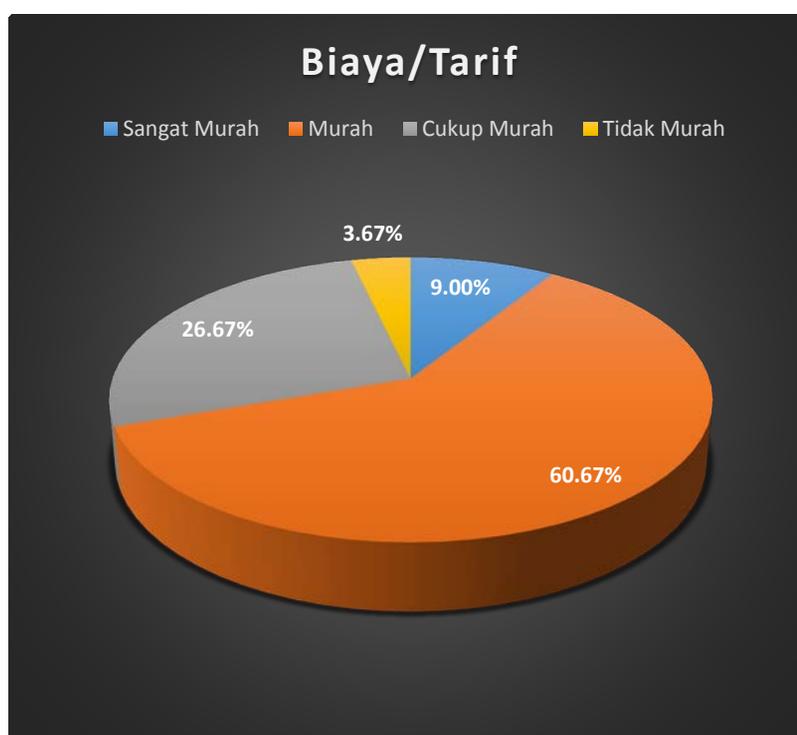


Diagram 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta Ruang Lingkup Biaya/Tarif

#### E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,726 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Memuaskan	4	28	9,33
2	Memuaskan	3	165	55,00
3	Cukup Memuaskan	2	104	34,67
4	Tidak Memuaskan	1	3	1,00
Jumlah			300	100,00

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



Diagram 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,070 berada pada interval skor 2,51 s/d

3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mampu	4	54	18,00
2	Mampu	3	216	72,00
3	Cukup Mampu	2	27	9,00
4	Tidak Mampu	1	3	1,00
Jumlah			300	100,00

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

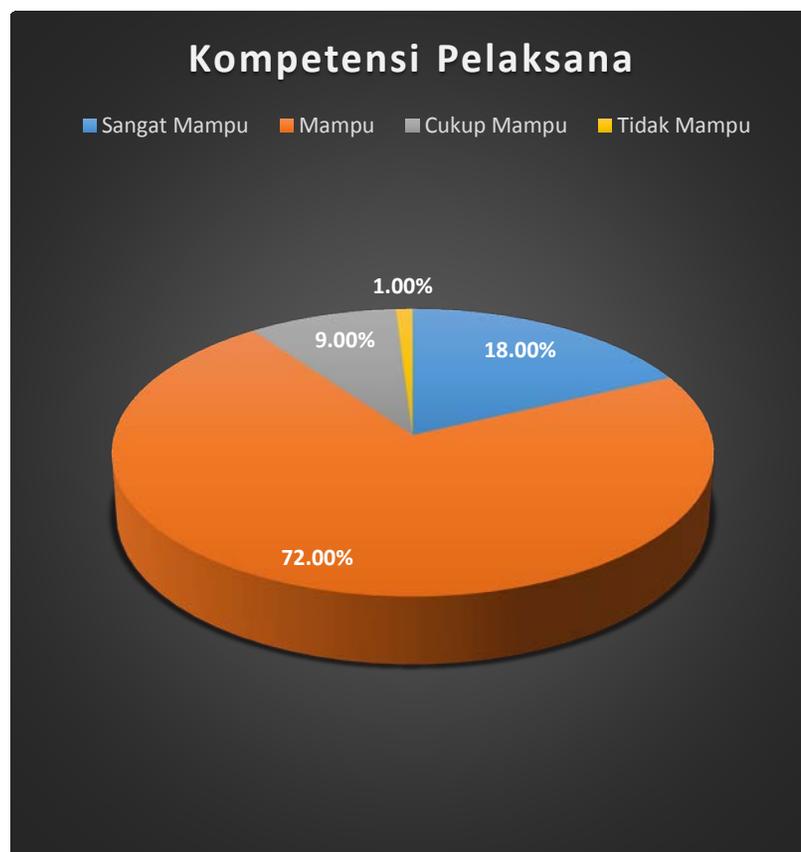


Diagram 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,003 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta  
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	57	19,00
2	Baik	3	188	62,67
3	Cukup Baik	2	54	18,00
4	Tidak Baik	1	1	0,33
Jumlah			300	100,00

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



Diagram 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta  
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

## H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,730 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta  
Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Memuaskan	4	36	12,00
2	Memuaskan	3	153	51,00
3	Cukup Memuaskan	2	105	35,00
4	Tidak Memuaskan	1	6	2,00
Jumlah			300	100,00

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

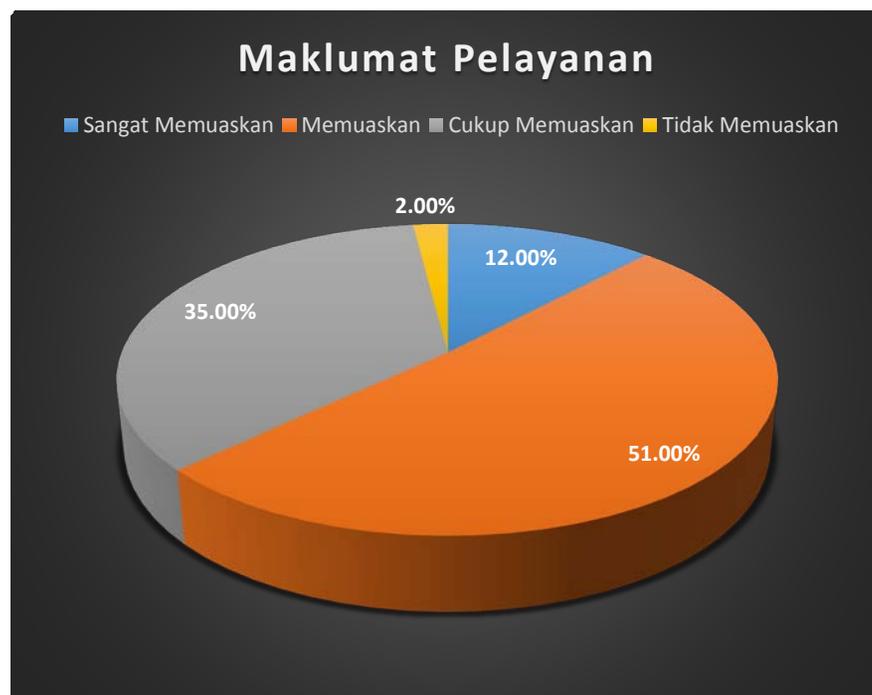


Diagram 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta  
Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

## I. 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 2,890 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	42	14,00
2	Baik	3	187	62,33
3	Cukup Baik	2	67	22,33
4	Tidak Baik	1	4	1,33
Jumlah			300	100,00

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

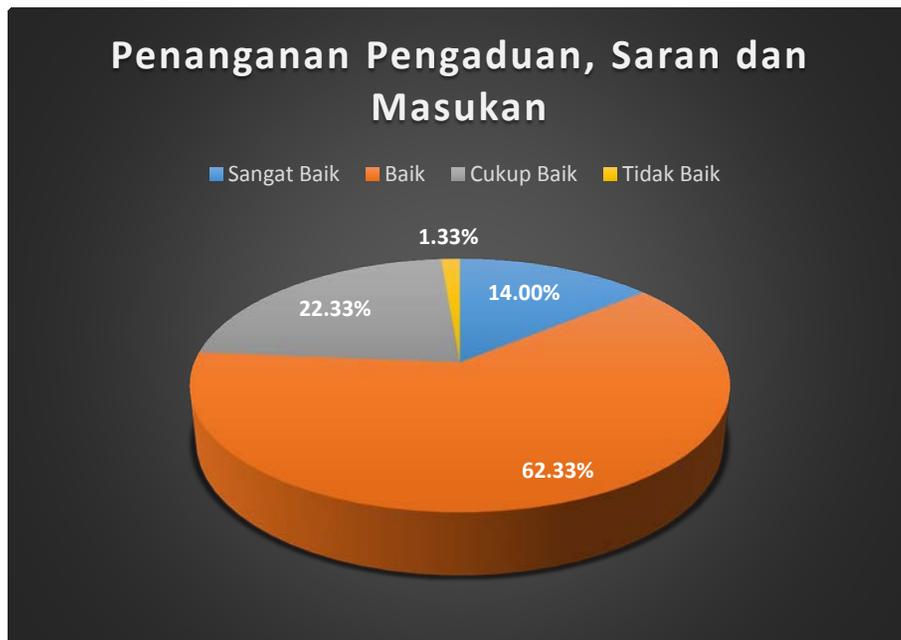


Diagram 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klas IB Purwakarta Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## **J. Hasil Survey Kualitatif**

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini adalah hasil rangkuman yang diperoleh dari saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran dari responden yang telah dirangkum guna peningkatan kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Klas IB Purwakarta, antara lain:

1. Jadwal persidangan yang kadang-kadang masih ada yang tidak tepat waktu, namun hal ini disebabkan oleh faktor lambatnya hadir para pihak maupun Saksi-saksi dan termasuk Jaksa Penuntut Umum;
2. Kualitas minutası perkara perdata perlu ditingkatkan.
3. Perlu membenahi dan melengkapi fasilitas fisik kantor, antara lain halaman parkir yang sangat sempit, sarana tempat duduk di ruang tunggu yang belum memadai jumlahnya, ruang tahanan yang belum memiliki terali besi dan terlalu sempit, ruang Jaksa Penuntut Umum, Advokat, ruang peliputan Wartawan, Posbakum yang kurang memadai, termasuk perlunya AC di ruang tunggu.
4. Perlu kordinasi pengadilan dengan Polres Purwakarta lebih ditingkatkan, khususnya dalam proses pemberian ijin-ijin sita.
5. Selain itu gedung pengadilan untuk ukuran Klas IB sudah kurang memadai karena sempitnya areal dan kondisi gedungnya juga sebagian kurang representatif., seperti ruang-ruang mitra kerja sebagaimana yang diuraikan di atas, termasuk kadang-kadang lampu mati pada saat persidangan, dan WC kurang.
6. Perlu ditingkatkan keramahan petugas.
7. Perlu disediakan ATM dan sms center.
8. Khusus untuk perkara tilang, para pelanggar mengharapkan perlunya menambah petugas loket-loket pembayaran denda tilang.
9. Supaya halaman gedung pengadilan ditata sedemikian rupa sehingga terlihat asli dan sejuk.

Dari hasil surevey tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Negeri Klas IB Purwakarta masih perlu membenahi dirinya, khususnya menyangkut penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana yang sudah dirangkum di atas, agar gedung pengadilan dapat mencerminkan eksistensinya sebagai pengadilan negeri klas IB.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Purwakarta sebesar 71,26% dan berada pada kategori baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta berada pada kategori baik.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori baik.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta pada kategori baik.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta pada kategori baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta pada kategori baik.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta pada kategori baik.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta pada kategori baik.
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta pada kategori baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Purwakarta pada kategori baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Purwakarta, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “kompetensi pelaksana” disusul ruang lingkup “perilaku pelaksana”, dan “prosedur”.

#### **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kelas IB Purwakarta, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan dan maklumat pelayanan. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.

Ruang lingkup yang lain, seperti biaya/tarif, prosedur, pengaduan pelayanan, saran dan masukan, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana dan persyaratan juga perlu ditingkatkan.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
  - Penyelesaian perkara tepat waktu
  - Tepati jadwal / materi persidangan
2. Untuk Bagian Umum :
  - Perbaiki layanan meja informasi
  - Petugas di lobby harus lebih ramah
3. Untuk Bagian Perdata :
  - Untuk menekankan agar setiap Panitera Pengganti lebih bertanggungjawab lagi dalam menyelesaikan minutas
4. Untuk Bagian Hukum :
  - Senantiasa memelihara dan mengupdate website agar mudah diakses pengguna pengadilan.
5. Untuk bagian Pidana :
  - Meningkatkan kordinasi dengan Kepolisian Resort Purwakarta, khususnya dalam hal ijin-ijin penyitaan atau penggeledahan.

## **RUJUKAN**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI PENGADILAN NEGERI KELAS 1 B PURWAKARTA

### BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 16 TAHUN 2014

1. Isilah daftar pertanyaan di bawah ini dengan jujur dengan cara menyilang (X) di huruf jawaban.
2. Jawaban saudara akan bersifat rahasia dan menjadi bagian dari evaluasi.

#### **IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :  
(harap diisi agar menjaga kevalidan dari kuisisioner ini)
2. Instansi :
3. Umur : ..... tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki  
2. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4)  
2. SD 6. Sarjana (S1)  
3. SMP/SLTP 7. Pascasarjana (S2/S3)  
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan  
2. TNI/Polri 6. Pedagang  
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa  
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:  
.....

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Purwakarta?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2	<b>Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Purwakarta?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Purwakarta?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/Lama

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
4	<b>Biaya/Tarif</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN Purwakarta?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PN Purwakarta?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Purwakarta?	a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN Purwakarta dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8	<b>Maklumat Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PN Purwakarta dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Purwakarta?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan **SARAN-SARAN PERBAIKAN**, agar Pengadilan Negeri Purwakarta bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---

---

---

---

---

---



# PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA

JL. K.K.SINGAWINATA NO 101 TELP : 0264-8222014 FAX : 0264 - 200830

PURWAKARTA 41111

Email : pengadilannegeripurwakarta@gmail.com  
Website : pn-purwakarta.go.id

## **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA** **Nomor W11.U7/ 20 /KPN. PWK/OT.00/X/2016**

### **TENTANG** **PENUNJUKAN HAKIM MEDIATOR** **PADA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA**

### **KETUA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA**

#### **Menimbang :**

1. Bahwa dalam rapat koordinasi antara pimpinan pengadilan dengan para Hakim dan jajaran pejabat struktural dan fungsional di lingkungan Pengadilan Negeri Purwakarta pada tanggal 5 Oktober 2016 meliputi tentang perubahan susunan Hakim Mediator pada Pengadilan Negeri Purwakarta;
2. Bahwa sehubungan dengan adanya mutasi/perpindahan Hakim di lingkungan Pengadilan Negeri Purwakarta, dipandang perlu mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Purwakarta tertanggal 14 Juli 2016 Nomor W.11.U7.08/KPN.PWK/OT.00/VII/Tahun 2016 tentang Penunjukan Hakim Mediator pada Pengadilan Negeri Purwakarta;
3. Bahwa para Hakim yang ditempatkan dalam daftar Mediator pada Pengadilan Negeri Purwakarta adalah para Hakim yang sebagian sudah memiliki SK Hakim Mediator dan sebagian belum memiliki SK Hakim Mediator, namun semuanya dipandang cakap dan mampu bertindak sebagai Mediator yang bertugas membantu pihak berperkara dalam menemukan solusi atau alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Mahkamah Agung R.I. Nomor 01 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan;

#### **Mengingat :**

1. Reglemen Indonesia yang diperbaharui (HIR) *Staatsblaad* 1941 Nomor 44.
2. Undang-Undang Nomor 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, Lembaran Negara Nomor 8 Tahun 2004;
3. Undang-Undang Nomor 49 tahun 2009 tentang perubahan kedua Undang-Undang Nomor 2 tahun 1986 tentang Peradilan umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara R.I. Nomor 3327), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 34, Tambahan Lembaran Negara R.I. Nomor 4379);
4. Peraturan Mahkamah Agung R.I Nomor 01 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan;
5. Peraturan-Peraturan lainnya yang berkaitan;

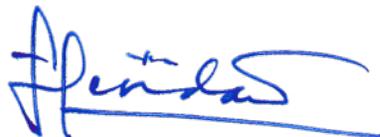
## MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN :** Penunjukan Hakim Mediator Pada Pengadilan Negeri Purwakarta ;
- Pertama :** Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Puwakarta tanggal 14 Juli 2016 Nomor W11.U7.08/KPN.PWK/OT.00/VII/Tahun2016, tentang Penunjukan Hakim Mediator Pada Pengadilan Negeri Purwakarta;
- Kedua :** Menunjuk para Hakim Menempatkan para Hakim dalam Daftar Mediator di Lingkungan Pengadilan Negeri Purwakarta sebagaimana disebutkan dalam Lampiran keputusan ini:
- Kedua :** Dalam melaksanakan tugasnya Hakim Mediator, didasarkan pada penunjukan Ketua Majelis Hakim yang memeriksa dan mengadili perkara bersangkutan;
- Ketiga :** Para Hakim Mediator tunduk dan taat pada ketentuan-ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Mahkamah Agung R.I. Nomor 1 tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan dan peraturan yang berkaitan lainnya;
- Keempat :** Memerintahkan kepada Panitera dan Sekretaris Pengadilan Negeri Purwakarta mengumumkan dengan cara menempelkan Daftar Hakim Mediator pada Papan Pengumuman untuk dapat diketahui oleh umum;
- Kelima :** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan seperlunya;

Salinan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan dan para pejabat terkait di lingkungan Pengadilan Negeri Purwakarta untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**Ditetapkan : di Purwakarta**  
**Pada tanggal : 6 Oktober 2016**

**KETUA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA**



**LINDAWATY SIMANIHURUK, SH, MH**  
**NIP. 196305251992122001**

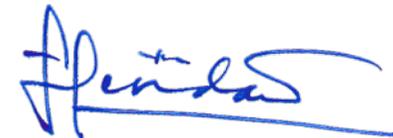
**Tembusan disampaikan kepada:**

1. Yth. Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Barat (Sebagai laporan);
2. Arsip.

Lampiran : Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Purwakarta  
Nomor : W11.U7/20/KPN.PWK/OT.00/X/2016  
Tanggal : 6 Oktober 2016

No	NAMA MEDIATOR	KETERANGAN
1	ETI KOERNIATI, SH,MH	SK Hakim Mediator
2	FEBRI PURNAMAVITA, SH, MH	SK Hakim Mediator
3	DANIEL E. S. SIMANJUNTAK, SH, MH	SK Hakim Mediator
4	NGURAH SURADATTA D, SH, MH	-
5	HIMELDA SIDABALOK., SH, MH	-
6	DR. DEVI MAHENDRAYANI H., SH, MH	-
7	NOFITA DWI WAHYUNI, SH,MH	-
8	DEWI APRIYANTI, SH	-
9	LIA GIFTIYANI, SH, M.HUM	-
10	DIAN SARI OKTARINA, SH.	-

KETUA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA



**LINDAWATY SIMANIHURUK, SH, MH**  
NIP. 196305251992122001