

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI CILACAP

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



**JUNI 2017**



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://[www.pn-cilacap.go.id](http://www.pn-cilacap.go.id)  
Email [pncilacap@ymail.com](mailto:pncilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap


**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGUNGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI CILACAP**

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

TANGGAL	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
	KETUA TIM SURVEY	MANAGEMENT REPRESENTATIVE	KETUA PENGADILAN NEGERI CILACAP KELAS IB
STAMP / STEMPEL	Hj. SUYATMI, S.H., M.H.	SUWARNO, S.H., M.H.	PURNAWAN NARSONGKO, S.H.

	<p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI CILACAP</b> <b>KELAS I A</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 67 Telepon (0282) 533052 Cilacap Website://<a href="http://www.pn-cilacap.go.id">www.pn-cilacap.go.id</a> Email <a href="mailto:pncilacap@ymail.com">pncilacap@ymail.com</a></p>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
		Tanggal	:	30 Juni 2017
		Revisi	:	00
		Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>				

## KATA PENGANTAR


Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Sebagai tindak lanjut atas hal tersebut, Pengadilan Negeri Cilacap mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap yang diambil dengan kuesioner.

Dalam pelaksanaan dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Cilacap dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Cilacap.

Cilacap, 30 Juni 2017

Tim Survei

	<b>PENGADILAN NEGERI CILACAP KELAS I A</b> JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67 Telepon (0282) 533052 Cilacap Website:// <a href="http://www.pn-cilacap.go.id">www.pn-cilacap.go.id</a> Email <a href="mailto:pncilacap@ymail.com">pncilacap@ymail.com</a>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
		Tanggal	:	30 Juni 2017
		Revisi	:	00
		Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>				

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	2
<b>II. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran IKM .....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
<b>III. PROFIL RESPONDEN</b>	
A. Umur .....	6
B. Jenis Kelamin.....	6
C. Pendidikan Terakhir .....	6
D. Pekerjaan Utama .....	7
<b>IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN</b>	
A. Persyaratan.....	8
B. Prosedur .....	10
C. Waktu Pelayanan .....	11


	<p align="center"><b>PENGADILAN NEGERI CILACAP</b> <b>KELAS I A</b></p> <p align="center">Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 67 Telepon (0282) 533052 Cilacap Website://<a href="http://www.pn-cilacap.go.id">www.pn-cilacap.go.id</a> Email <a href="mailto:pncilacap@ymail.com">pncilacap@ymail.com</a></p>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
		Tanggal	:	30 Juni 2017
		Revisi	:	00
		Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>				

D. Biaya/Tarif.....	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
F. Kompetensi Pelaksana.....	14
G. Perilaku Pelaksana.....	15
H. Maklumat Pelayanan.....	16
I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	17
J. Hasil Survei Kualitatif.....	18
V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	19
B. Rekomendasi.....	19
RUJUKAN.....	21
LAMPIRAN.....	22

	<b>PENGADILAN NEGERI CILACAP KELAS I A</b> JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67 Telepon (0282) 533052 Cilacap Website:// <a href="http://www.pn-cilacap.go.id">www.pn-cilacap.go.id</a> Email <a href="mailto:pncilacap@ymail.com">pncilacap@ymail.com</a>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
		Tanggal	:	30 Juni 2017
		Revisi	:	00
		Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>				


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
Tabel 2.	Kategori Mutu Pelayanan .....	5
Tabel 3.	Responden Menurut Karakteristik Umur .....	6
Tabel 4.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	6
Tabel 5.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	6
Tabel 6.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	7
Tabel 7.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap .....	8
Tabel 8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Persyaratan .....	9
Tabel 9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Prosedur .....	10
Tabel 10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Waktu Pelayanan.....	11
Tabel 11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Biaya/Tarif.....	12
Tabel 12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..	13
Tabel 13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	14
Tabel 14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	15
Tabel 15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan.....	16
Tabel 16.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	17

	<b>PENGADILAN NEGERI CILACAP KELAS I A</b> JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67 Telepon (0282) 533052 Cilacap Website:// <a href="http://www.pn-cilacap.go.id">www.pn-cilacap.go.id</a> Email <a href="mailto:pn Cilacap@ymail.com">pn Cilacap@ymail.com</a>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
		Tanggal	:	30 Juni 2017
		Revisi	:	00
		Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>				

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Persyaratan..... 9
- Gambar 2. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Prosedur ..... 10
- Gambar 3. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Waktu Pelayanan ..... 11
- Gambar 4. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Biaya/Tarif..... 12
- Gambar 5. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..... 13
- Gambar 6. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana ..... 14
- Gambar 7. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana ..... 15
- Gambar 8. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan ..... 16
- Gambar 9. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan..... 17

	<b>PENGADILAN NEGERI CILACAP KELAS I A</b> Jl.Let. Jend. Soeprapto No. 67 Telepon (0282) 533052 Cilacap Website:// <a href="http://www.pn-cilacap.go.id">www.pn-cilacap.go.id</a> Email <a href="mailto:pncilacap@ymail.com">pncilacap@ymail.com</a>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
		Tanggal	:	30 Juni 2017
		Revisi	:	00
		Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>				

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap .....	23
Lampiran 2. Sasaran Mutu Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap .....	26
Lampiran 3. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Ruang Lingkup .....	27
Lampiran 4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap .....	32





**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://[www.pn-cilacap.go.id](http://www.pn-cilacap.go.id)  
Email [pnCILACAP@ymail.com](mailto:pnCILACAP@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban, dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum, atau khususnya dalam lembaga peradilan adalah kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik, tetapi dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk. Pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, yang cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Cilacap melaksanakan survei



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pn-cilacap@ymail.com](mailto:pn-cilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan 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 Cilacap. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Cilacap.

**C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Cilacap ini dilaksanakan pada bulan Juni 2017.

**D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Cilacap, 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 diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner, dan menganalisis data.



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://[www.pn-cilacap.go.id](http://www.pn-cilacap.go.id)  
Email [pncilacap@ymail.com](mailto:pncilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap


**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

8. Tim survei menyajikan hasil analisis dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

Secara garis besar, waktu pelaksanaan dari tiap tahapan tersebut dapat dapat dikelompokkan dalam jadwal berikut ini.

**Tabel 1. Rencana Kerja Pelaksanaan**

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 Januari 2017
2	Pengumpulan Data/ Survei	2 Januari – 29 Juni 2017
3	Pengolahan Data	30 Juni 2017
4	Penyusunan dan Pelaporan	3 Juli 2017

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI CILACAP</b> <b>KELAS I A</b> Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 67 Telepon (0282) 533052 Cilacap Website://www.pn-cilacap.go.id Email <a href="mailto:pn-cilacap@ymail.com">pn-cilacap@ymail.com</a></p>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
	Tanggal	:	30 Juni 2017
	Revisi	:	00
	Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>			

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang 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 Cilacap, antara lain, tergugat, penggugat, pemohon, jaksa, advokat, pegawai lembaga permasyarakatan, dan pengguna layanan Pengadilan lainnya. 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 ([Lampiran 1](#)).

### 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 sembilan 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



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pncilacap@ymail.com](mailto:pncilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

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 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 dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Cilacap ini menggunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan sembilan *item* dengan empat opsi jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala *likert* dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengonversi ke dalam skala 100. Adapun kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap ditentukan sebagai berikut.

**Tabel 2. 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



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pn Cilacap@gmail.com](mailto:pn Cilacap@gmail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

### III. PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Frekuensi	%
1	≤30	38	38,00
2	31-40	32	32,00
3	41-50	17	17,00
4	51-60	9	9,00
5	>60	1	1,00
6	Tidak Mencantumkan Umur	3	3,00
<i>Jumlah</i>		100	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berumur ≤30 tahun sebanyak 38 orang (38,0%).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	59	59,00
2	Perempuan	34	34,00
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	7	7,00
<i>Jumlah</i>		100	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 59 orang (59,00%).

#### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0,00
2	SD	1	1,00
3	SMP/SLTP	15	15,00
4	SLTA	39	39,00



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pncilacap@ymail.com](mailto:pncilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	15	15,00
6	Sarjana (S1)	24	24,00
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	3	3,00
8	Tidak Mencantumkan Pendidikan Terakhir	3	3,00
<i>Jumlah</i>		100	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 39 orang (39,00%).

**D. Pekerjaan Utama**

**Tabel 6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama**

No.	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	4	4,00
2	TNI/Polri	13	13,00
3	Pegawai Swasta	36	36,00
4	Wiraswasta/Usahawan	13	13,00
5	Petani/Nelayan	6	6,00
6	Pedagang	7	7,00
7	Pelajar/Mahasiswa	4	4,00
8	Lainnya (Advokat)	9	9,00
9	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	8	8,00
<i>Jumlah</i>		100	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Pegawai Swasta sebanyak 36 orang (36,00%).



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pn-cilacap@ymail.com](mailto:pn-cilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

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

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Cilacap dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat [Lampiran 3](#)) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Cilacap sebesar **78,81%** berada pada kategori "**Baik**" (pada interval 62,51s.d. 81,25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Cilacap yang telah ditetapkan sebesar **80%** Hasil tersebut berada di bawah sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Cilacap.

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

**Tabel 7. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap**

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1	Persyaratan	3,11	Baik
2	Prosedur	3,23	Baik
3	Waktu Pelayanan	2,95	Baik
4	Biaya/Tarif	3,16	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,20	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,25	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3,14	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,14	Baik

**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 3,11 berada pada interval skor 2,51 s.d. 3,25





**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pnCILACAP@ymail.com](mailto:pnCILACAP@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

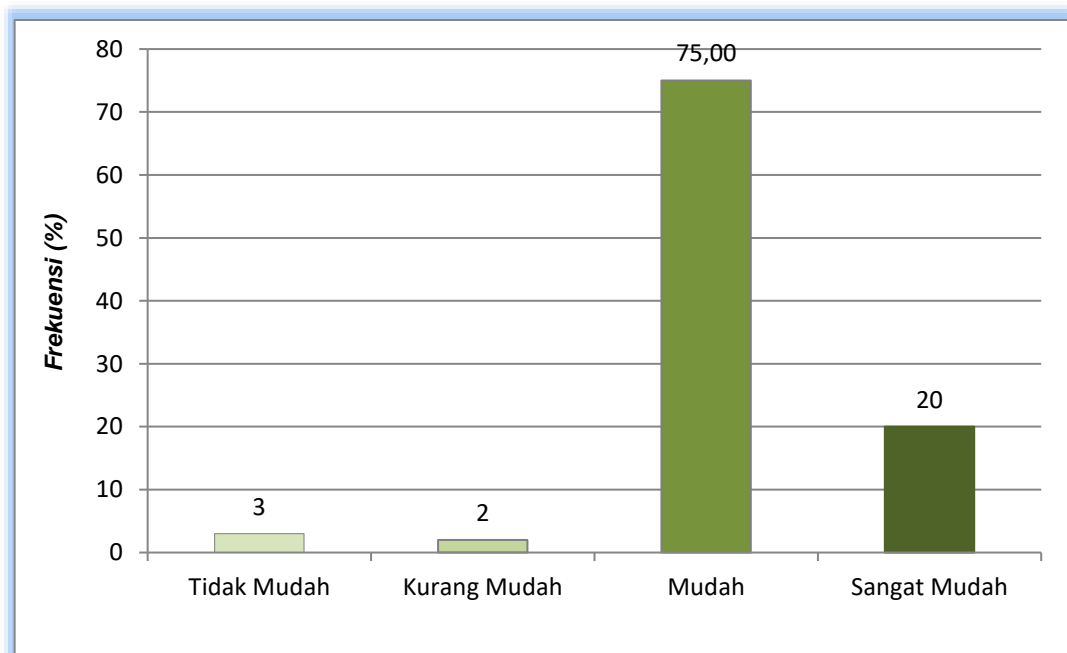
kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

**Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Persyaratan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	20	20,00
2	Mudah	3	75	75,00
3	Kurang Mudah	2	2	2,00
4	Tidak Mudah	1	3	3,00
<i>Jumlah</i>			100	100,00

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



*Jawaban Responden*

**Gambar 1. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Persyaratan**



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pnCILACAP@ymail.com](mailto:pnCILACAP@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**B. Prosedur**

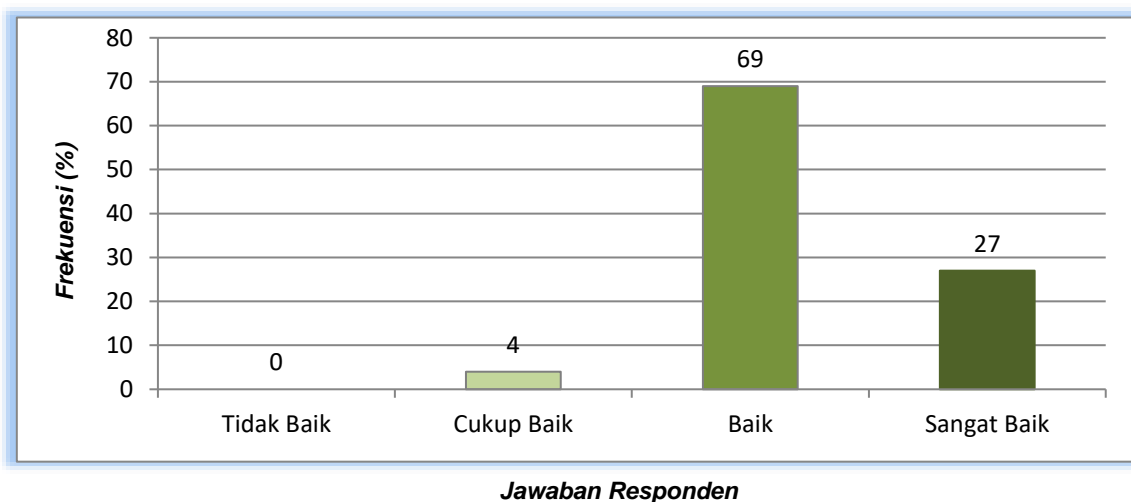
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,23 kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

**Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Prosedur**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	27	27,00
2	Baik	3	69	69,00
3	Cukup Baik	2	4	4,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
<i>Jumlah</i>			100	100,00

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



**Gambar 2. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Prosedur**



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pn-cilacap@ymail.com](mailto:pn-cilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**C. Waktu Pelayanan**

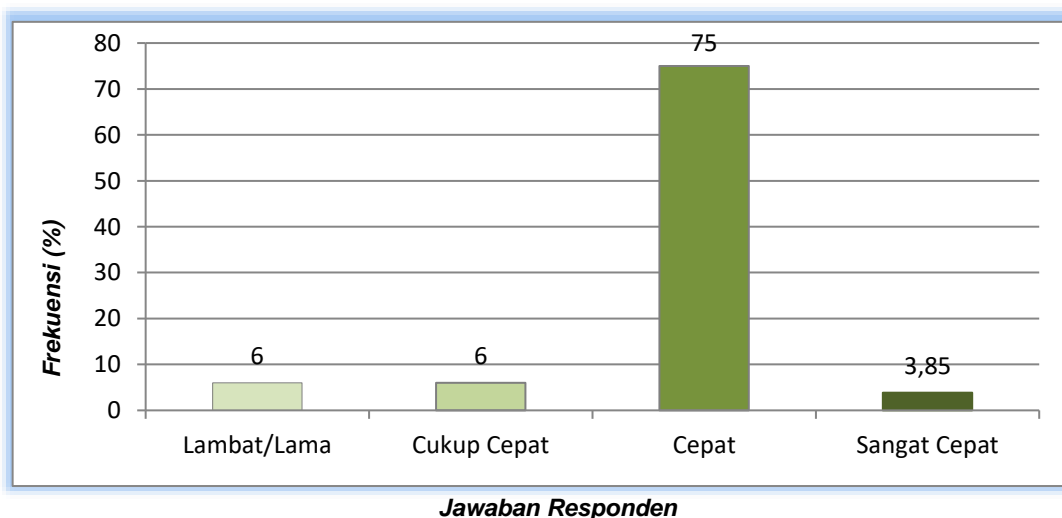
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,95 berada pada interval skor 2,51 s.d. 3,25 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Waktu Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	13	13,00
2	Cepat	3	75	75,00
3	Cukup Cepat	2	6	6,00
4	Lambat/Lama	1	6	6,00
Jumlah			100	100,00

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



**Gambar 3. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Waktu Pelayanan**



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pn-cilacap@ymail.com](mailto:pn-cilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**D. Biaya/Tarif**

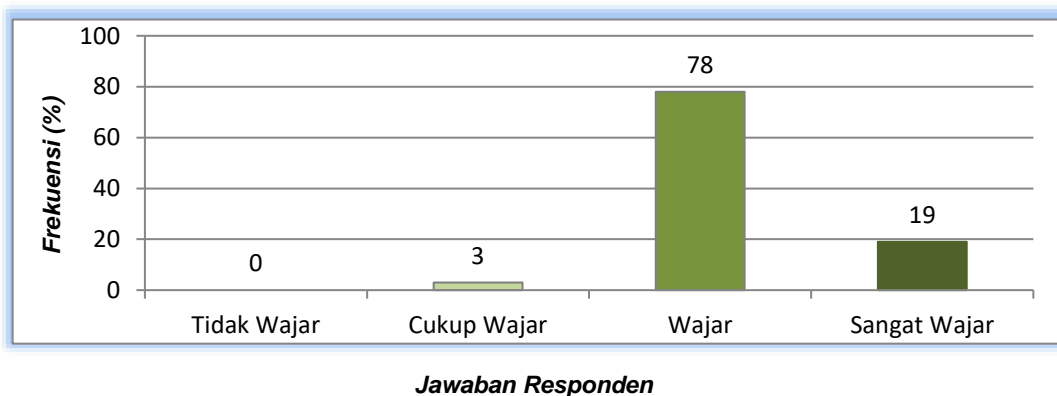
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,16 berada pada interval skor 2,51 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 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Biaya/Tarif**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Wajar	4	19	19,00
2	Wajar	3	78	78,00
3	Cukup Wajar	2	3	3,00
4	Tidak Wajar	1	0	0,00
<i>Jumlah</i>			100	100,00

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



**Gambar 4. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Biaya/Tarif**



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pnCILACAP@ymail.com](mailto:pnCILACAP@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

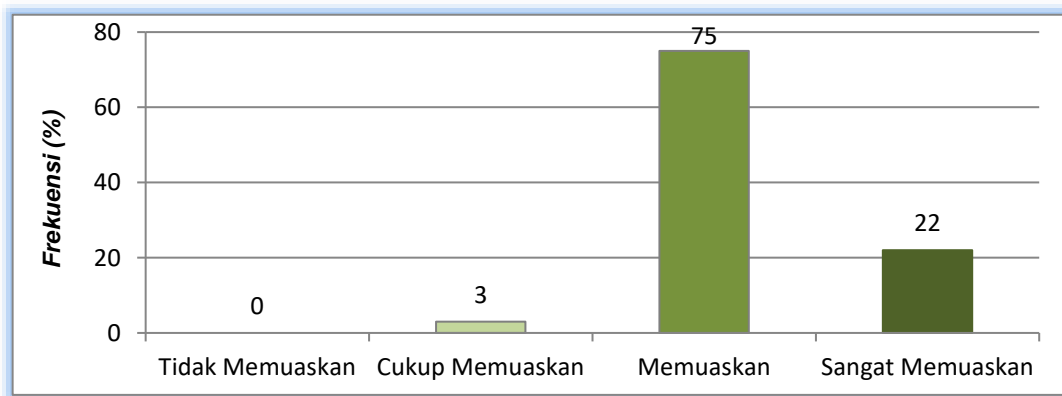
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,19 berada pada interval skor 2,51 s.d. 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 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	22	22,00
2.	Memuaskan	3	75	75,00
3.	Cukup Memuaskan	2	3	3,00
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
<i>Jumlah</i>			100	100,00

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



**Gambar 5. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pnCILACAP@ymail.com](mailto:pnCILACAP@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**F. Kompetensi Pelaksana**

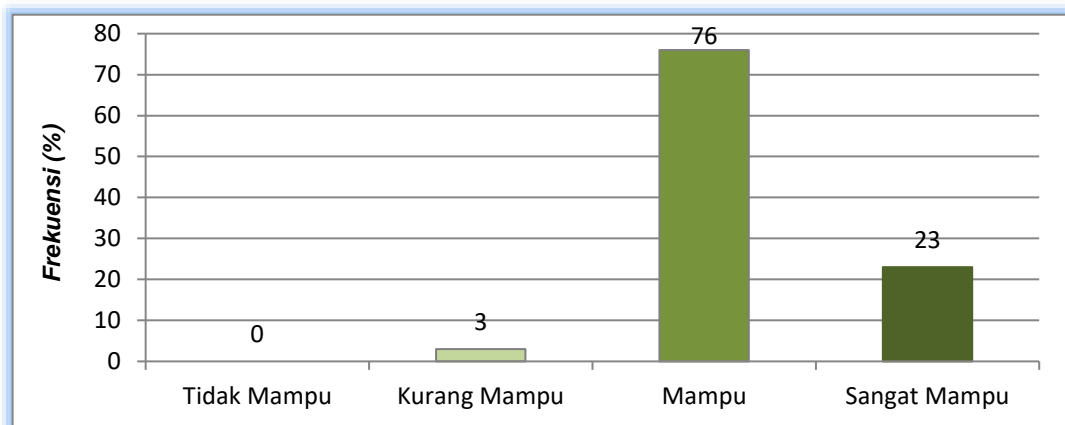
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,20 berada pada interval skor 2,51 s.d. 3,25 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mampu	4	23	23,00
2	Mampu	3	76	76,00
3	Kurang Mampu	2	3	3,00
4	Tidak Mampu	1	0	0,00
<i>Jumlah</i>			100	100,00

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



*Jawaban Responden*

**Gambar 6. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana**



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pnCILACAP@ymail.com](mailto:pnCILACAP@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**G. Perilaku Pelaksana**

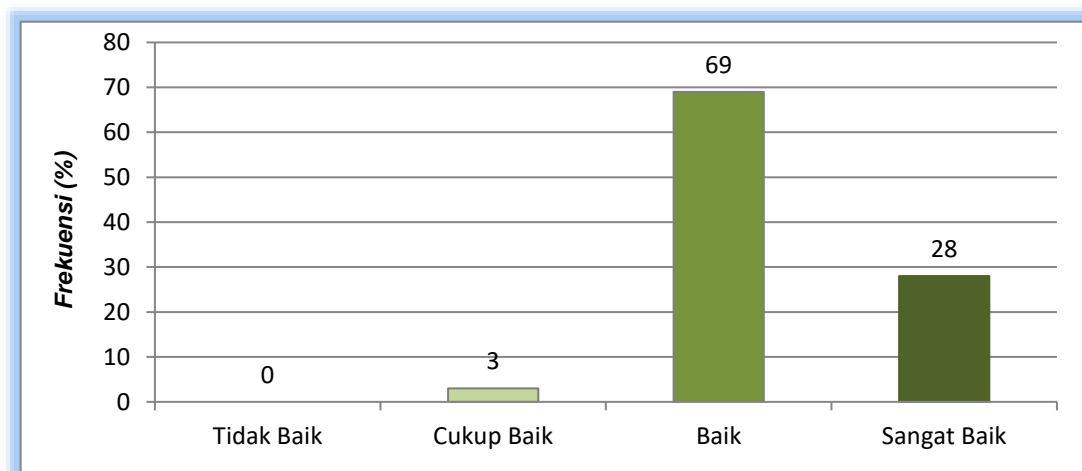
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,25 berada pada interval skor 2,51 s.d. 3,25 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori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

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

**Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	28	28,00
2	Baik	3	69	69,00
3	Cukup Baik	2	3	3,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			100	100,00

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



*Jawaban Responden*

**Gambar 7. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana**



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pnCILACAP@ymail.com](mailto:pnCILACAP@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**H. Maklumat Pelayanan**

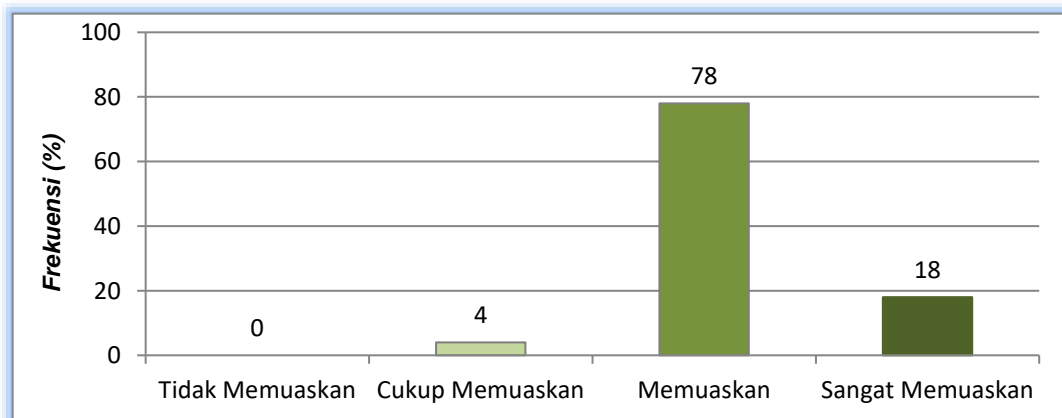
Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,96 berada pada interval skor 2,51 s.d. 3,25 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Memuaskan	4	18	18,00
2	Memuaskan	3	78	78,00
3	Cukup Memuaskan	2	4	4,00
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
	<i>Jumlah</i>		100	100,00

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



*Jawaban Responden*

**Gambar 8. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan**





**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pncilacap@ymail.com](mailto:pncilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

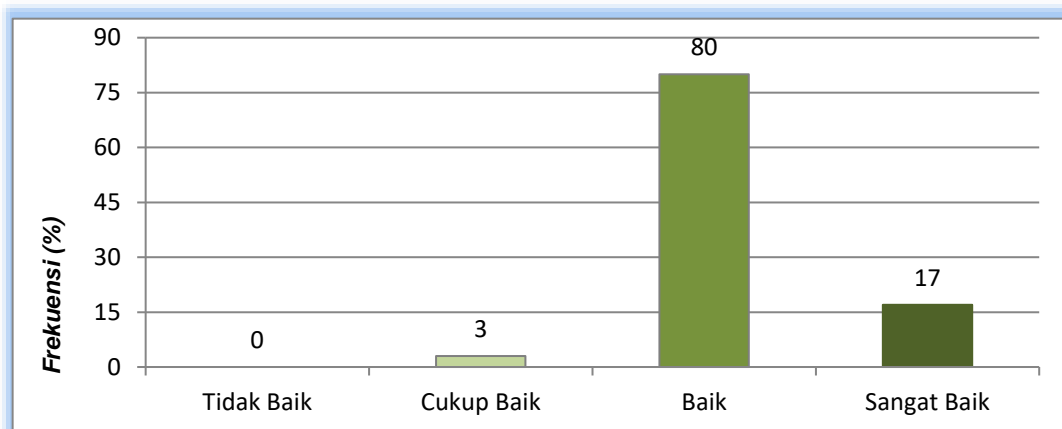
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,85 berada pada interval skor 2,51 s.d. 3,25 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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 16. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**


No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	17	11,54
2	Baik	3	80	65,38
3	Cukup Baik	2	3	19,23
4	Tidak Baik	1	0	3,85
	<i>Jumlah</i>		100	100,00

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



*Jawaban Responden*

**Gambar 9. Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI CILACAP KELAS I A</b> Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 67 Telepon (0282) 533052 Cilacap Website://www.pn-cilacap.go.id Email <a href="mailto:pn Cilacap@gmail.com">pn Cilacap@gmail.com</a></p>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
	Tanggal	:	30 Juni 2017
	Revisi	:	00
	Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>			

## J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam kuesioner yang telah disebar. Saran-saran perbaikan untuk Pengadilan Negeri Cilacap yang diusulkan responden, antara lain, sebagai berikut.

1. Agar diberikan fasilitas Internet/ Wifi untuk pengunjung.
2. Perlu disediakan kantin yang representatif.
3. Mohon untuk diberikan fasilitas loket bank di dalam gedung kantor pengadilan.
4. Mohon untuk disediakan mini Market yang menyediakan jasa fotokopi, penjualan materai, pulsa, air mineral, dll.
5. Hendaknya sistem kerja di Pengadilan Negeri Cilacap terintegrasi dengan dinas/ instansi terkait lainnya.
6. Mohon diupayakan pelayanan secara Online, mengingat luasnya wilayah hukum Pengadilan Negeri Cilacap.
7. Mohon untuk dilakukan upaya untuk lebih dekat dengan masyarakat misalnya dengan rutin memberikan penyuluhan hukum, dll.
8. Perlu adanya penambahan SDM.
9. Perlu dibuat tempat parkir kendaraan roda dua yang nyaman dan aman.
10. Mohon untuk lebih meningkatkan keamanan bagi pengunjung, misalnya terhadap barang-barang yang dibawa pengunjung termasuk kendaraan yang terparkir di halaman gedung pengadilan.
11. Mohon untuk dibuatkan toilet yang lebih bersih dan memadai.
12. Pelaksanaan sidang mohon untuk tepat waktu.
13. Ruang tunggu saksi mohon untuk ditempatkan di dekat ruang sidang.
14. Mohon lebih meningkatkan pelayanan khususnya di POSBAKUM.
15. Mohon untuk lebih meningkatkan kebersihan kantor.
16. Mohon untuk mengupload putusan dalam Website PN Cilacap tanpa harus menunggu in kracht.
17. Perlu disediakan Loket/ Kantor Kas Bank untuk mempermudah pembayaran biaya-biaya.
18. Perlu diadakan sosialisasi hukum atau diskusi hukum rutin setiap bulan dengan melibatkan aparat penegak hukum.
19. Harus lebih ditingkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang masih kurang, pertahankan yang sudah bagus.
20. Pertahankan untuk menjadi lebih baik lagi.



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pn-cilacap@ymail.com](mailto:pn-cilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

## 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 Cilacap sebesar **78,81%** dan berada pada kategori **Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:
  - Persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap berada pada kategori Baik.
  - Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap berada pada kategori Baik.
  - Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
  - Biaya/tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
  - Produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
  - Kompetensi pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
  - Perilaku pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
  - Maklumat pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
  - Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
- Secara umum, semua unsur penilaian telah diapresiasi dengan baik oleh masyarakat.

### B. Rekomendasi

- Sege nap jajaran pimpinan dan pegawai di Pengadilan Negeri Cilacap perlu senantiasa meningkatkan kinerjanya agar kepuasan masyarakat akan pelayanan Pengadilan Negeri Cilacap dapat meningkat.
- Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh sege nap jajaran pimpinan dan pegawai di Pengadilan Negeri Cilacap yang pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
- Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik 3 (tiga) bulan sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Cilacap.




**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://[www.pn-cilacap.go.id](http://www.pn-cilacap.go.id)  
Email [pn Cilacap@ymail.com](mailto:pn Cilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

4. Secara umum, cukup banyak masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut.
  - a. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
  - b. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
  - c. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih cepat dari sebelumnya.
  - d. Agar biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih diturunkan.
  - e. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap lebih ditingkatkan lagi sehingga mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan dengan baik.

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI CILACAP</b> <b>KELAS I A</b> JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67 Telepon (0282) 533052 Cilacap Website://www.pn-cilacap.go.id Email <a href="mailto:pnCILACAP@ymail.com">pnCILACAP@ymail.com</a></p>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
	Tanggal	:	30 Juni 2017
	Revisi	:	00
	Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>			

## RUJUKAN

- Azwar,Saifuddin. 2009. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadi, Sutrisno. 2003. *Statistik Jilid 2*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- . 2003. *Statistik Jilid 3*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta. 2016.
- 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*. Bandung: Alfa Beta.
- Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan Negeri Kelas 1 A Tanjungkarang Tahun 2015.




**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://[www.pn-cilacap.go.id](http://www.pn-cilacap.go.id)  
Email [pncilacap@ymail.com](mailto:pncilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

# LAMPIRAN

	<b>PENGADILAN NEGERI CILACAP KELAS I A</b> Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 67 Telepon (0282) 533052 Cilacap Website://www.pn-cilacap.go.id Email <a href="mailto:pncilacap@ymail.com">pncilacap@ymail.com</a>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
		Tanggal	:	30 Juni 2017
		Revisi	:	00
		Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>				

**Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap**

	<b>PENGADILAN NEGERI CILACAP</b> Jln. Letjen Suprpto 67 Cilacap 53213 Telp. (0282) 533052 Faks. (0282) 520102 Email: pncilacap@ymail.com - Website: <a href="http://www.pn-cilacap.go.id">http://www.pn-cilacap.go.id</a>
---	--

Nomor Kuesioner:     (diisi petugas)

**DAFTAR PERTANYAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI CILACAP**

Yth. Bapak/Ibu/Sdr. Pengguna Layanan  
Pengadilan Negeri Cilacap

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini Bapak/Ibu/Sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Cilacap. Untuk kepentingan tersebut, kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Cilacap, Juni 2017

Tim Survei



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pncilacap@ymail.com](mailto:pncilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**IDENTITAS RESPONDEN:**

1. Nama : ..... (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi : .....
3. Umur : ..... Tahun
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki  
2. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : 1. Tidak Sekolah 5. Sarjana (S1)  
2. SD 6. Diploma (D1/D2/D3/D4)  
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan  
2. TNI/Polri 6. Pedagang  
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa  
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya

**PETUNJUK:**

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Sdr, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner  
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (x) atau lingkaran (o) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Cilacap?	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 Pengadilan Negeri Cilacap?	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 Pengadilan Negeri Cilacap?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/Lama
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap?	a. Sangat Wajar b. Wajar c. Cukup Wajar d. Tidak Wajar





**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pncilacap@ymail.com](mailto:pncilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
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 Pengadilan Negeri Cilacap?	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 petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Cilacap?	a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Cilacap 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 Pengadilan Negeri Cilacap 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 Pengadilan Negeri Cilacap?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Cilacap bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI CILACAP KELAS I A</b> Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 67 Telepon (0282) 533052 Cilacap Website://www.pn-cilacap.go.id Email <a href="mailto:pn Cilacap@gmail.com">pn Cilacap@gmail.com</a></p>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
	Tanggal	:	30 Juni 2017
	Revisi	:	00
	Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>			

**Lampiran 2. Sasaran Mutu Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan  
Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap**

**SASARAN MUTUKEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI CILACAP  
PERIODE MEI 2016**

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Cilacap sebesar 78,81% berada pada kategori baik (pada interval 62,51 s.d. 81,25) pada bulan Juni 2017
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap
Rasionalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku <i>extrarole</i> dari warga Pengadilan Negeri Cilacap masih harus ditingkatkan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi <i>Updating</i>	1 Bulan
Periode Dilakukan Analisis	1 Minggu
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebar oleh tim survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan pada bulan Januari - juni 2017
Denominator	Seluruh angket survei yang disebar oleh tim survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan pada bulan Januari - juni 2017
Standar Pencapaian	80%
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pncilacap@ymail.com](mailto:pncilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Lampiran 3. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Ruang Lingkup

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER RUANG LINGKUP**

Instansi : Pengadilan Negeri Cilacap  
Alamat : Jalan Letjen Suprpto 67 Cilacap  
Telp. (0282) 533052 Faks. (0282) 520102

No	UM	JK	PD	PK	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9
1	1	1	4	0	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	1	1	4	7	4	4	3	4	3	3	4	3	4
5	2	1	5	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	1	0	3	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3
7	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	1	0	0	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	0	0	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	2	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3
14	2	1	6	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
15	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	1	6	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
18	1	2	4	8	3	3	3	3	3	4	4	4	4
19	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
20	1	2	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
21	1	2	6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
23	2	1	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3
24	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
25	2	2	2	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	2	4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	1	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
28	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
29	3	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pn-cilacap@ymail.com](mailto:pn-cilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

30	2	1	7	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	2	1	6	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3
35	3	1	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
36	2	1	4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	2	6	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
39	3	1	5	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	2	3	6	1	3	1	3	3	3	3	3	3
42	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	0	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	1	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
46	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
47	3	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	2	1	5	8	3	4	3	3	3	4	4	3	3
50	1	0	7	0	3	4	4	4	4	3	4	4	4
51	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	1	0	5	2	4	3	3	3	4	2	4	4	3
53	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	1	1	4	8	4	4	3	3	3	4	3	3	3
56	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	2	1	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
58	2	1	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
59	2	2	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	1	1	5	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3
61	2	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	2	1	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
63	2	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	1	5	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	2	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	1	6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pncilacap@ymail.com](mailto:pncilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

69	0	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	1	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
71	1	2	6	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
72	2	1	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
73	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
75	1	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	1	1	0	7	3	3	1	3	3	3	3	3	3
78	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	1	1	5	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	2	2	3	6	3	3	1	3	3	3	3	3	3
81	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	1	1	4	7	3	3	2	3	3	3	3	2	3
83	3	1	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2
84	3	0	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3
85	0	1	7	0	3	3	3	4	4	3	3	3	3
86	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	1	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	1	2	4	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2
90	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	1	5	8	4	4	4	4	3	3	3	3	3
92	3	0	4	8	4	4	4	4	3	3	3	3	3
93	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
94	2	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
99	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	5	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nilai rata-rata					3,11	3,23	2,95	3,16	3,19	3,20	3,25	3,14	3,14
Mutu Pelayanan (Per Ruang Lingkup)					B	B	B	B	B	B	B	B	B
Mutu Pelayanan (Keseluruhan)					3,15	B							
Nilai					78,81								



**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://www.pn-cilacap.go.id  
Email [pncilacap@ymail.com](mailto:pncilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Keterangan:

Data Responden	Kode	Frekuensi	%
<b>Umur (UM)</b>			
≤30	1	38	38,00
31-40	2	32	32,00
41-50	3	17	17,00
51-60	4	9	9,00
>60	5	1	1,00
Tidak Mencantumkan	0	3	3,00
<i>Jumlah</i>		100	100,00
<b>Jenis Kelamin (JK)</b>			
Laki-laki	1	59	53,85
Perempuan	2	34	38,46
Tidak Mencantumkan	0	7	7,00
<i>Jumlah</i>		100	100,00
<b>Pendidikan (PD)</b>			
Tidak Sekolah	1	0	0,00
SD	2	1	1,00
SMP/SLTP	3	15	15,00
SLTA	4	39	39,00
Diploma (D1/D2/D3/D4)	5	15	15,00
Sarjana (S1)	6	24	24,00
Pasca Sarjana (S2/S3)	7	3	3,00
Tidak Mencantumkan	0	3	3,00
<i>Jumlah</i>		100	100,00
<b>Pekerjaan (PK)</b>			
PNS	1	4	4,00
TNI/Polri	2	13	13,00
Pegawai Swasta	3	36	36,00
Wiraswasta/Usahawan	4	13	13,00
Petani/Nelayan	5	6	6,00
Pedagang	6	7	7,00
Pelajar/Mahasiswa	7	4	4,00
Lainnya	8	9	9,00
Tidak Mencantumkan	0	8	8,00
<i>Jumlah</i>		100	100,00




**PENGADILAN NEGERI CILACAP  
KELAS I A**

JL.Let. Jend. Soeprpto No. 67  
Telepon (0282) 533052 Cilacap  
Website://[www.pn-cilacap.go.id](http://www.pn-cilacap.go.id)  
Email [pn-cilacap@ymail.com](mailto:pn-cilacap@ymail.com)

Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
Tanggal	:	30 Juni 2017
Revisi	:	00
Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

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

 <p><b>PENGADILAN NEGERI CILACAP</b>  <b>KELAS I A</b>          JL.Let. Jend. Soeprapto No. 67          Telepon (0282) 533052 Cilacap          Website://www.pn-cilacap.go.id          Email <a href="mailto:pncilacap@ymail.com">pncilacap@ymail.com</a></p>	Nomor	:	W12.U7/IKM.MR.06/6/2017
	Tanggal	:	30 Juni 2017
	Revisi	:	00
	Disahkan Oleh	:	KPN Cilacap
<b>LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>			

**Lampiran 4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap**

**TIM SURVEI**  
**KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI CILACAP**

- Ketua : Hj. SUYATMI, S.H., M.H.  
 Anggota : 1. ARI PRIYAMBODO, S.H.  
 2. YULI PURWATI  
 3. BAGUS WISNU MARDHEO, S.H.  
 4. WIBOWO ANANTO, S.H.  
 5. IRWAN KURNIA, SH.