

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI CILACAP

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



MEI 2016

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI CILACAP

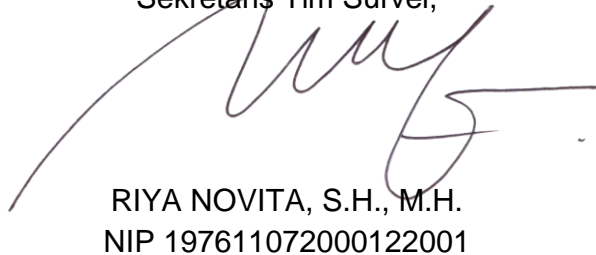
Berdasarkan
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Cilacap
Pada Hari Jumat, 20 Mei 2016

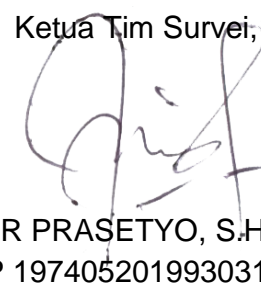
Top Management,

PENGADILAN NEGERI CILACAP
SRI WIDODO, S.H. M.H.
NIP. 196010081988031002

Sekretaris Tim Survei,


RIYA NOVITA, S.H., M.H.
NIP 197611072000122001

Ketua Tim Survei,


CATUR PRASETYO, S.H., M.H.
NIP 197405201993031002

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, 20 Mei 2016

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
II. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Survei	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Variabel Pengukuran IKM	3
D. Teknik Analisis Data.....	4
III. PROFIL RESPONDEN	
A. Umur	5
B. Jenis Kelamin.....	5
C. Pendidikan Terakhir	5
D. Pekerjaan Utama	6
IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	
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.....	13
H. Maklumat Pelayanan.....	14

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	15
J. Hasil Survei Kualitatif	16
V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	18
B. Rekomendasi	18
RUJUKAN	20
LAMPIRAN.....	21

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap	22
Lampiran 2. Sasaran Mutu Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap	25
Lampiran 3. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Ruang Lingkup	26
Lampiran 4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap.....	28

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 aparatur 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 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 Mei 2016.

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

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

Tabel 1. Rencana Kerja Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	11 Mei 2016
2	Pengumpulan Data/Survei	12–19 Mei 2016
3	Pengolahan Data	20 Mei 2016
4	Penyusunan dan Pelaporan	20 Mei 2016

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, polisi, 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 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

III. PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Frekuensi	%
1	≤30	9	30,00
2	31-40	4	13,33
3	41-50	8	26,67
4	51-60	3	10,00
5	>60	0	0,00
6	Tidak Mencantumkan Umur	6	20,00
<i>Jumlah</i>		30	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berumur ≤30 tahun sebanyak 9 orang (30,00%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	16	53,33
2	Perempuan	10	33,33
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	4	13,33
<i>Jumlah</i>		30	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang (53,33%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0,00
2	SD	0	0,00
3	SMP/SLTP	1	3,33
4	SLTA	7	23,33
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	2	6,67
6	Sarjana (S1)	12	40,00
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	3	10,00
8	Tidak Mencantumkan Pendidikan Terakhir	5	16,67
<i>Jumlah</i>		30	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 12 orang (40,00%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	1	3,33
2	TNI/Polri	3	10,00
3	Pegawai Swasta	8	26,67
4	Wiraswasta/Usahawan	2	6,67
5	Petani/Nelayan	0	0,00
6	Pedagang	1	3,33
7	Pelajar/Mahasiswa	1	3,33
8	Lainnya (Advokat)	9	30,00
9	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	5	16,67
<i>Jumlah</i>		30	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama advokat sebanyak 9 orang (30,00%).

IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 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 **78,52%** berada pada kategori “**Baik**” (pada interval 62,51 s.d. 81,25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Cilacap yang telah ditetapkan sebesar **71%**. Hasil tersebut berada di atas 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	Peringkat
1	Persyaratan	3,00	Baik	8
2	Prosedur	3,20	Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3,03	Baik	6
4	Biaya/Tarif	2,90	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,03	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,37	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,47	Sangat Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	3,07	Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,20	Baik	4

A. Persyaratan

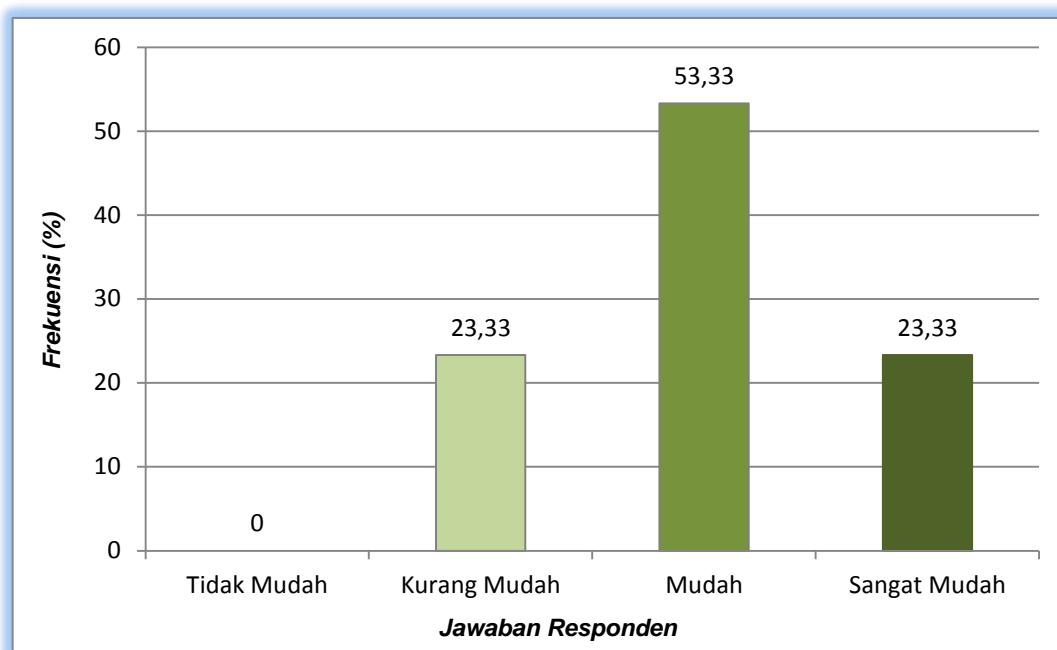
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,00 berada pada interval skor 2,51 s.d. 3,25 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	7	23,33
2	Mudah	3	16	53,33
3	Kurang Mudah	2	7	23,33
4	Tidak Mudah	1	0	0,00
Jumlah			30	100,00

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



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

B. Prosedur

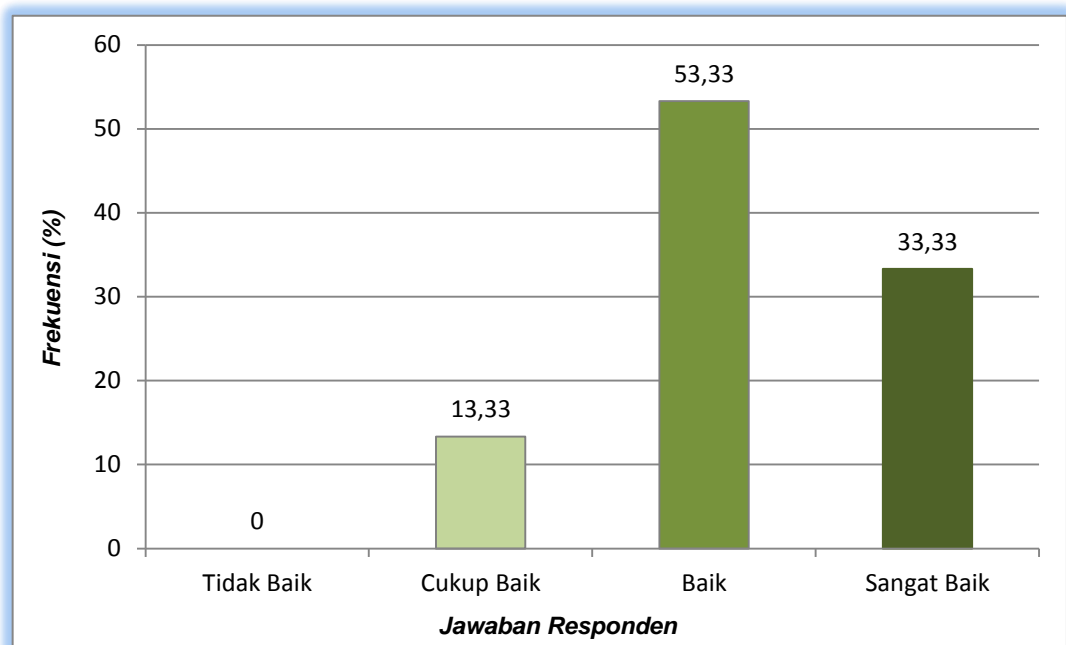
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,20 berada pada interval skor 2,51 s.d. 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	10	33,33
2	Baik	3	16	53,33
3	Cukup Baik	2	4	13,33
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			30	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

C. Waktu Pelayanan

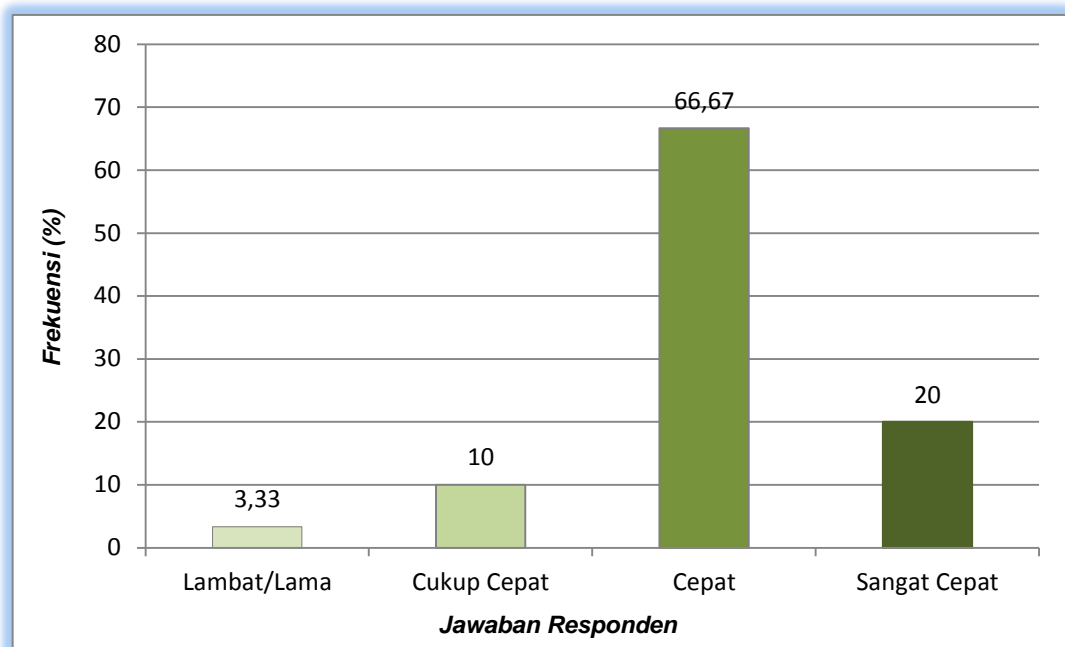
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,03 berada pada interval skor 2,51 s.d. 3,25 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	
			<i>f</i>	%
1	Sangat Cepat	4	6	20,00
2	Cepat	3	20	66,67
3	Cukup Cepat	2	3	10,00
4	Lambat/Lama	1	1	3,33
Jumlah			30	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

D. Biaya/Tarif

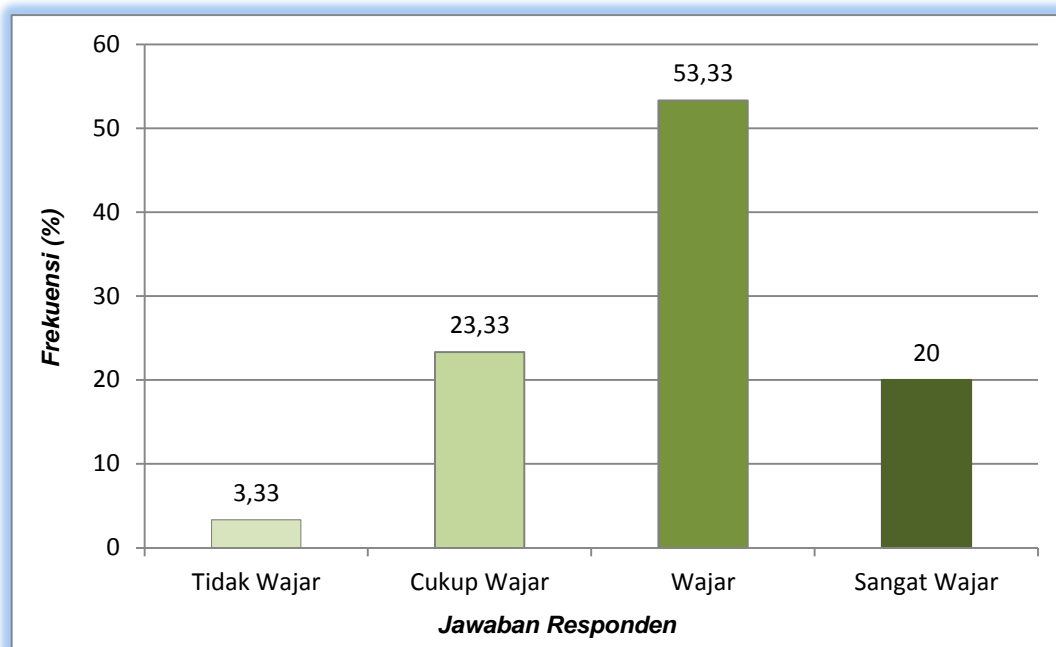
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,90 berada pada interval skor 2,51 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	6	20,00
2	Wajar	3	16	53,33
3	Cukup Wajar	2	7	23,33
4	Tidak Wajar	1	1	3,33
Jumlah			30	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

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

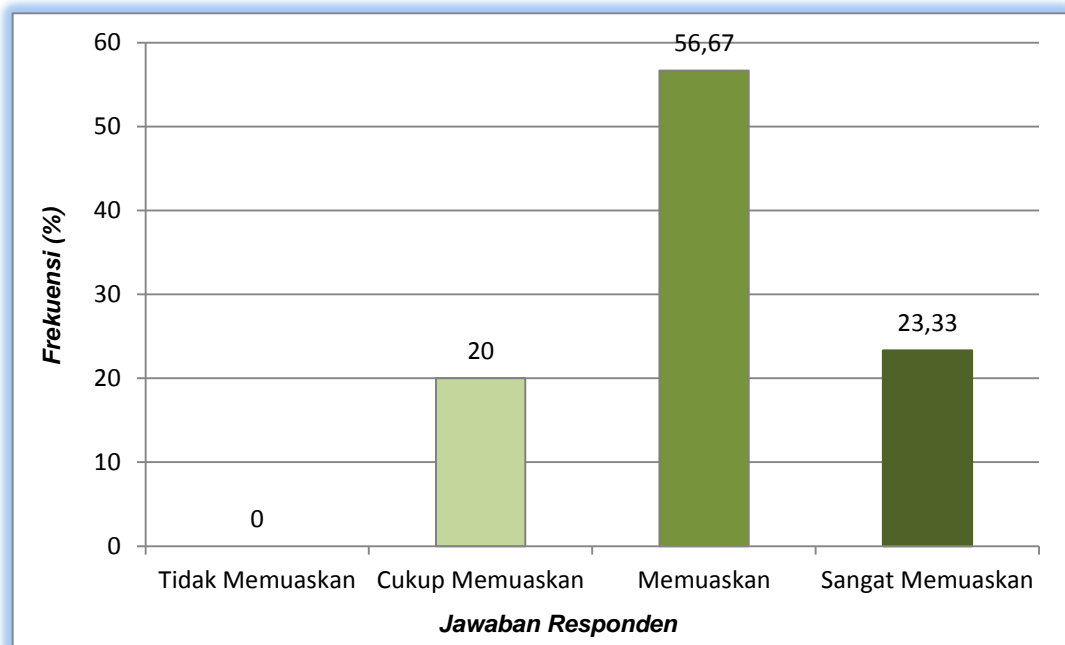
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,03 berada pada interval skor 2,51 s.d. 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	
			<i>f</i>	%
1.	Sangat Memuaskan	4	7	23,33
2.	Memuaskan	3	17	56,67
3.	Cukup Memuaskan	2	6	20,00
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
<i>Jumlah</i>			30	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

F. Kompetensi Pelaksana

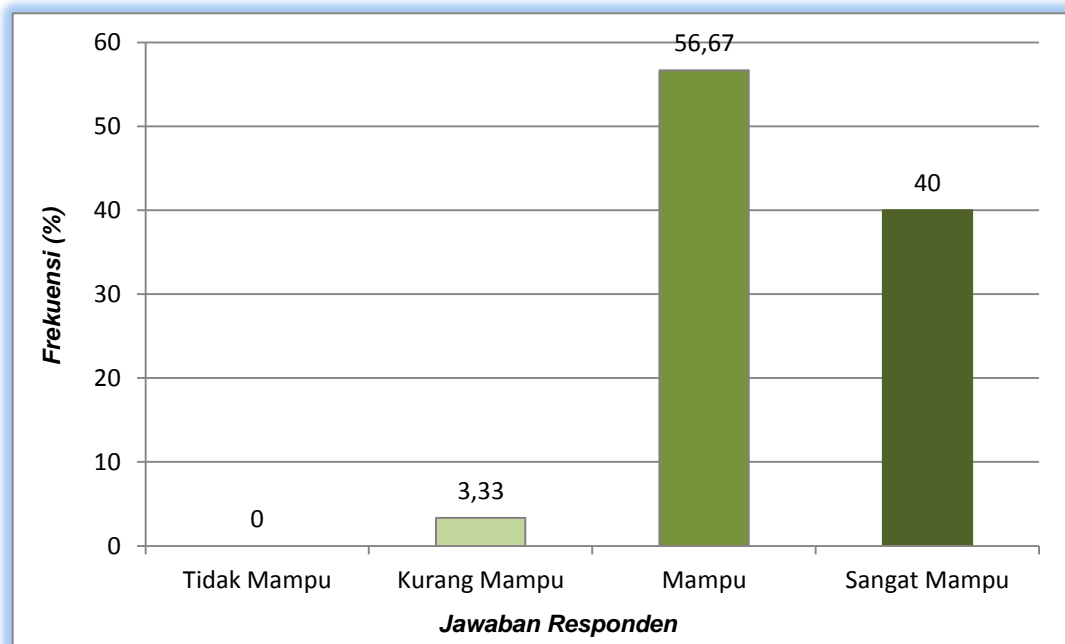
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,37 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap pada Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			<i>f</i>	%
1	Sangat Mampu	4	12	40,00
2	Mampu	3	17	56,67
3	Kurang Mampu	2	1	3,33
4	Tidak Mampu	1	0	0,00
Jumlah			30	100,00

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



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

G. Perilaku Pelaksana

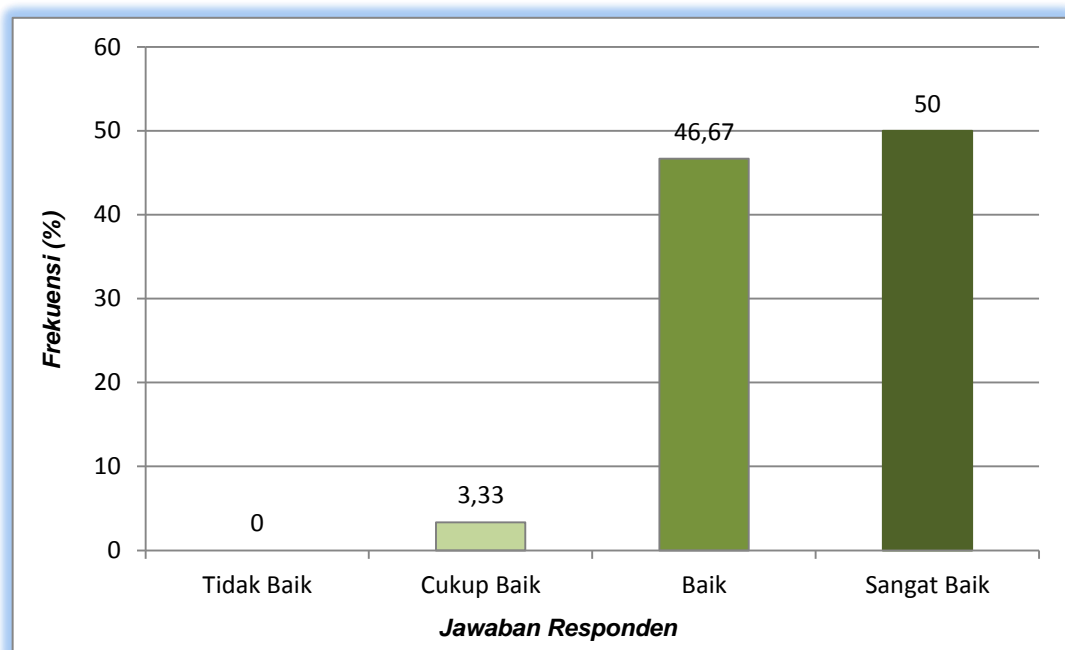
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,47 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	15	50,00
2	Baik	3	14	46,67
3	Cukup Baik	2	1	3,33
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			30	100,00

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



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

H. Maklumat Pelayanan

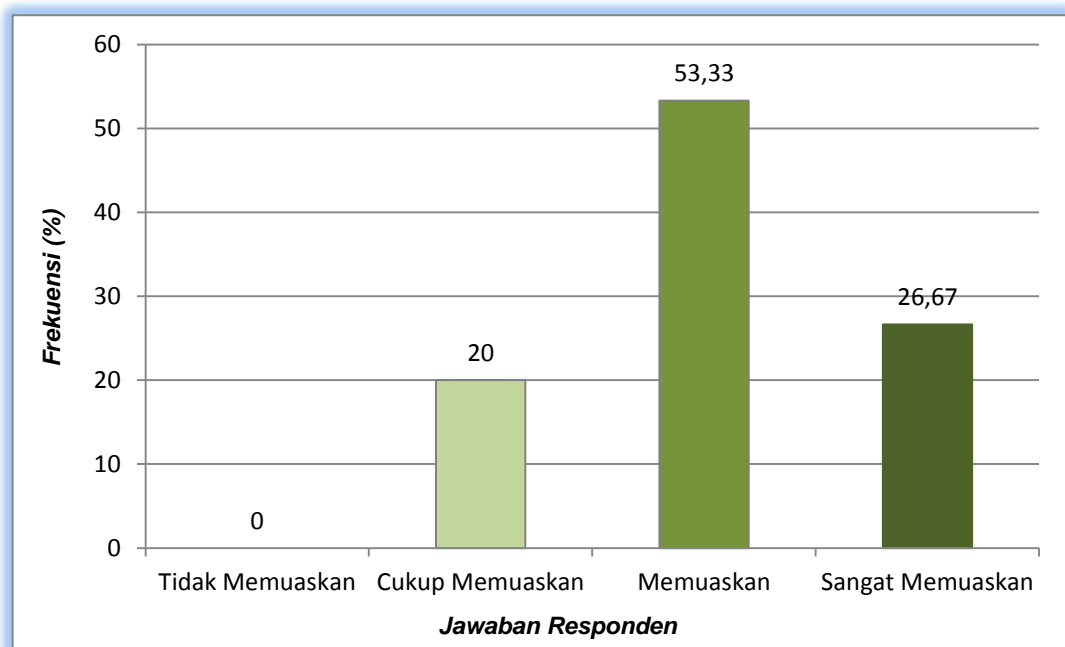
Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,07 berada pada interval skor 2,51 s.d. 3,25 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	8	26,67
2	Memuaskan	3	16	53,33
3	Cukup Memuaskan	2	6	20,00
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
	<i>Jumlah</i>		30	100,00

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



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

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

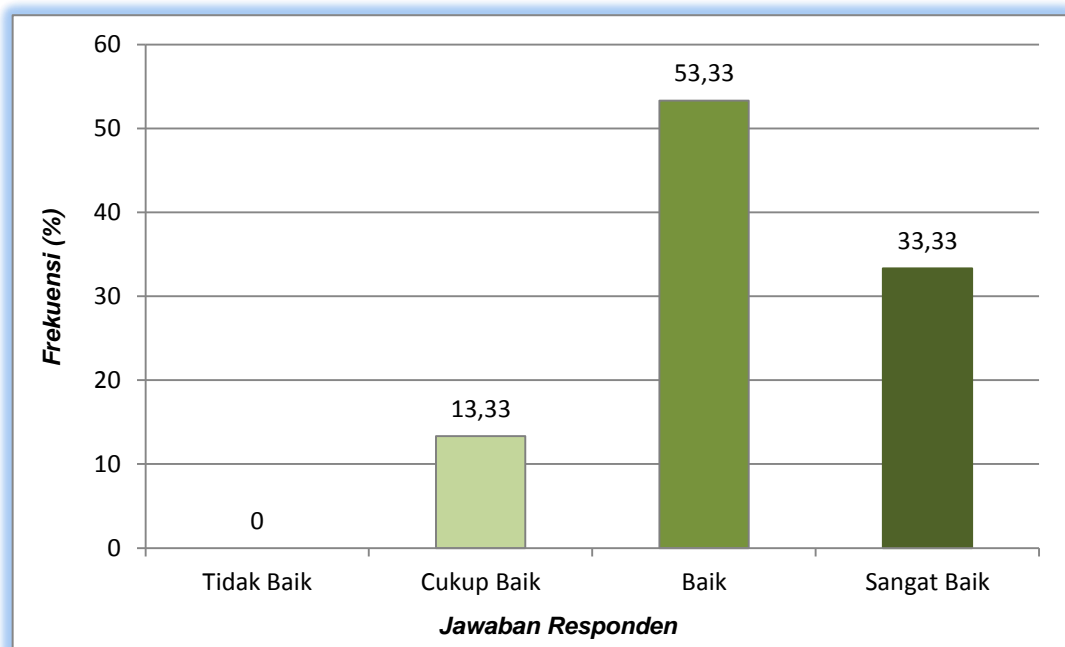
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,20 berada pada interval skor 2,51 s.d. 3,25 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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	
			<i>f</i>	%
1	Sangat Baik	4	10	33,33
2	Baik	3	16	53,33
3	Cukup Baik	2	4	13,33
4	Tidak Baik	1	0	0,00
	<i>Jumlah</i>		30	100,00

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



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

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. Harus lebih ditingkatkan yang masih kurang, pertahankan yang sudah bagus.
2. Secara keseluruhan, pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah sangat baik, begitu juga keramahan. Tidak ada saran dan kritik, harapannya semoga semakin baik.
3. Pertahankan untuk menjadi lebih baik lagi.

4. Tetap mempertahankan dan meningkatkan apa yang saat ini telah dilakukan.
5. Agar tetap mempertahankan kinerja yang sudah baik untuk ke depannya. Sukses selalu.
6. Terkait sarana/fasilitas Pengadilan seperti kurangnya tempat ber-AC, baik di ruang mediasi maupun di ruang lain.
7. Kurangnya taman di parkir untuk menghindari *global warming*.
8. Lebih diperbaiki lagi pelayanan dalam hal pemberkasan.
9. Berikan kemudahan untuk kasus-kasus prodeo.
10. Lebih meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.
11. Mohon supaya *on time* untuk semua petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Cilacap.
12. Mengutamakan pelayanan.
13. Terus tingkatkan mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap.
14. Perlu dipertahankan dalam melayani masyarakat sehingga semua pihak merasa puas.
15. Pelayanan secara keseluruhan sudah baik, Cuma kadang menunggu sidang cukup menjenuhkan karena jamnya tidak pasti.
16. Saya kira untuk pelayanan sudah baik, namun untuk fasilitas masih ada yang kurang, khususnya tempat parkir masih ada yang tergenang air saat atau setelah turun hujan.
17. Perlu lebih ditingkatkan lagi.
18. Agar dibuka persidangan di Pengadilan Negeri di Majenang karena jarak yang kami tempuh sangat jauh, sementara yang di Majenang hanya melayani sidang perceraian dan tilang, mohon untuk sidang tipiring Majenang juga bisa.
19. Majelis Hakim Perdata seharusnya mempunyai latar belakang pengetahuan tentang perusahaan.
20. Unsur Pimpinan Pengadilan diharap untuk lebih meningkatkan pengawasan kepada jajaran di bawahnya agar kinerjanya lebih baik
21. Kebijaksanaan dan tata krama pelayanan di dalam masyarakat perlu dipertahankan terus, di masyarakat dan bangsa Indonesia. Saya sudah merasakan sendiri kebaikannya.
22. Pelayanan sudah cukup baik.
23. Salam, senyum, sapa.
24. Lanjutkan!!!
25. Harap lebih diperhatikan lagi untuk pelayanan terkait masalah sidang. Mulai dari ketepatan waktu yang terjadwal, sebisa mungkin jangan sampai *molor* terlalu lama.
26. Untuk seluruh instansi bukan hanya Pengadilan saja. Apapun itu, keperluan/urusannya, kalau toh itu memang mudah, *kenapa* harus dipersulit, begitu juga sebaliknya kalau memang sulit, berilah kemudahan dengan cara menjelaskan tata caranya dengan bijaksana dan gamblang. Terima kasih.

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Cilacap sebesar **78,52%** dan berada pada kategori **Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:
 - a. Persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap berada pada kategori Baik.
 - b. Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap berada pada kategori Baik.
 - c. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
 - d. Biaya/tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
 - e. Produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
 - f. Kompetensi pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Sangat Baik.
 - g. Perilaku pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Sangat Baik.
 - h. Maklumat pelayanan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
 - i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Pengadilan Negeri Cilacap pada kategori Baik.
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat dua ruang lingkup yang berada pada kategori Sangat Baik yaitu Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana.
3. Secara umum, semua unsur penilaian telah diapresiasi dengan baik oleh masyarakat.

B. Rekomendasi

1. Segenap jajaran pimpinan dan pegawai di Pengadilan Negeri Cilacap perlu senantiasa meningkatkan kinerjanya agar kepuasan masyarakat akan pelayanan Pengadilan Negeri Cilacap dapat meningkat.
2. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh segenap 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.
3. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Cilacap.
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.

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.

LAMPIRAN

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

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

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, Mei 2016

Tim Survei

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)
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:
.....

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.	Persyaratan	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.	Prosedur	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.	Waktu Pelayanan	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.	Biaya/Tarif	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

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

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

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Cilacap sebesar 78,52% berada pada kategori baik (pada interval 62,51 s.d. 81,25) pada bulan Mei 2016
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>extra role</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 disebarakan oleh tim survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu minggu pada bulan Mei 2016
Denominator	Seluruh angket survei yang disebarakan oleh tim survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu minggu pada bulan Mei 2016
Standar Pencapaian	71%
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

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. Urut Responden	UM	JK	PD	PK	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9
1	3	1	6	8	4	4	3	3	4	4	4	3	4
2	3	2	6	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	2	6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	2	6	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	0	0	0	0	3	3	3	4	3	4	4	3	4
6	0	0	0	0	3	3	3	4	3	4	4	3	4
7	0	0	0	0	2	3	3	2	2	3	3	3	3
8	0	0	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
9	0	1	6	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3
10	1	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
11	1	1	6	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2
12	2	2	7	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
13	0	2	6	8	3	3	3	3	2	3	3	3	3
14	1	2	3	8	3	4	3	3	3	3	4	3	3
15	1	1	6	8	4	4	3	3	3	3	3	3	3
16	3	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	2	5	6	2	3	2	2	3	3	4	4	3
18	2	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
19	3	1	0	0	4	4	3	3	4	4	3	3	3
20	4	1	7	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	1	6	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	1	6	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2
23	3	1	4	3	2	2	4	3	2	4	4	2	4
24	1	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2
25	1	1	4	7	3	3	3	3	2	3	3	3	3
26	4	1	7	8	4	4	3	3	3	3	3	3	3
27	2	1	6	8	3	3	3	3	3	4	4	4	3
28	1	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
29	1	1	6	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3
30	2	1	0	0	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Nilai Rata-rata					3,00	3,20	3,03	2,90	3,03	3,37	3,47	3,07	3,20
Mutu Pelayanan (Per Ruang Lingkup)					B	B	B	B	B	A	A	B	B
Mutu Pelayanan (Keseluruhan)					3,14 atau 78,52% (Baik)								

Keterangan:

Data Responden	Kode	Frekuensi	%
Umur (UM)			
≤30	1	9	30,00
31-40	2	4	13,33
41-50	3	8	26,67
51-60	4	3	10,00
>60	5	0	0,00
Tidak Mencantumkan	0	6	20,00
<i>Jumlah</i>		30	100,00
Jenis Kelamin (JK)			
Laki-laki	1	16	53,33
Perempuan	2	10	33,33
Tidak Mencantumkan	0	4	13,33
<i>Jumlah</i>		30	100,00
Pendidikan (PD)			
Tidak Sekolah	1	0	0,00
SD	2	0	0,00
SMP/SLTP	3	1	3,33
SLTA	4	7	23,33
Diploma (D1/D2/D3/D4)	5	2	6,67
Sarjana (S1)	6	12	40,00
Pasca Sarjana (S2/S3)	7	3	10,00
Tidak Mencantumkan	0	5	16,67
<i>Jumlah</i>		30	100,00
Pekerjaan (PK)			
PNS	1	1	3,33
TNI/Polri	2	3	10,00
Pegawai Swasta	3	8	26,67
Wiraswasta/Usahawan	4	2	6,67
Petani/Nelayan	5	0	0,00
Pedagang	6	1	3,33
Pelajar/Mahasiswa	7	1	3,33
Lainnya	8	9	30,00
Tidak Mencantumkan	0	5	16,67
<i>Jumlah</i>		30	100,00

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

**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 : CATUR PRASETYO, S.H., M.H.

Sekretaris : RIYA NOVITA, S.H., M.H.

Anggota : 1. JOKO SUTRISNO, S.H., M.H.

2. ARI PRIYAMBODO, S.H.

3. YULI PURWATI

4. BAGUS WISNU MARDHEO, S.H.

5. WIBOWO ANANTO, S.H.

6. ABU SAHID

7. RESTU NIRMALA PUTRI, S.H.