

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SLEMAN KELAS 1A

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



Februari 2021

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SLEMAN KELAS 1A**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Sleman
Pada Hari , Februari 2021

Top Management,

ANNAS MUSTAQIM, SH.,MHum.
NIP. 19660102.199212.2.001

Sekretaris Tim Survei,

Ketua Tim Survei,

RONNI ADY PRADHANA
NIP. 198408072009121003

VIRONIKA SRI YULIATI,SH,MH
NIP. 197207092006042002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei 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 Sleman Kelas 1A dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sleman, Februari 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	9
A. Persyaratan	10
B. Prosedur.....	11
C. Waktu Pelayanan	12
D. Biaya/Tarif	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	14
F. Kompetensi Pelaksana.....	15

G. Perilaku Pelaksana.....	16
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
I. Sarana dan Prasarana	20
J. Hasil Survei kualitatif.....	19
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	25
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi	26
RUJUKAN	27
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	28

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
6. Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A.....	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Prosedur	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan...	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	28

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Prosedur	11
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan....	14
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun 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 yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana 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, dimana Pelayanan publik 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 Sleman Kelas 1A melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 Sleman Kelas 1A. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A ini dilaksanakan pada bulan Februari 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A, 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

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

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

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

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). sarana digubakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasaran digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Teknik Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian

dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Memuaskan
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Memuaskan
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Memuaskan
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat memuaskan

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	21-30	6	4 %
2	31-40	49	32,7%
3	41-50	47	31,3%
4	51-60	23	15,3%
5	61<	12	8%
6	Tidak mencantumkan Usia	13	8,7%
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun dengan frekwensi 49 responden dengan prosentase sebesar (32,7 %) sedangkan yang tidak mencantumkan sebanyak 13 responden atau 8,7 %

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

		Jenis_kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	99	66.0	66.9	66.9
	Perempuan	49	32.7	33.1	100.0
	Total	148	98.7	100.0	
Tidak	nencantumkan	2	1.3		
Total		150	100.0		

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 99 orang (66 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/SLTP	2	1.3	1.4	1.4
	SLTA	27	18.0	18.6	20.0
	Diploma (D1/D2/D3/D4)	8	5.3	5.5	25.5
	Sarjana (S1)	90	60.0	62.1	87.6
	Pasca sarjana (S2/S3)	18	12.0	12.4	100.0
	Total	145	96.7	100.0	
Missing	System	5	3.3		
Total		150	100.0		

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 60 orang (60 %).

D. Pekerjaan

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	3	2.0	2.2	2.2
	TNI/POLRI	1	.7	.7	3.0
	Pegawai Swasta	35	23.3	25.9	28.9
	Wiraswasta	12	8.0	8.9	37.8
	Pedagang	5	3.3	3.7	41.5
	Pelajar/Mahasiswa	9	6.0	6.7	48.1
	Advokat	70	46.7	51.9	100.0
	Total	135	90.0	100.0	
Missing	System	15	10.0		
Total		150	100.0		

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini memilih pekerjaan advokat sebanyak 70 orang (46,7 %).

E. Layanan

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Layanan Yang Digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perdata	51	34.0	35.7	35.7
	1.20	1	.7	.7	36.4
	Pidana	3	2.0	2.1	38.5
	Hukum	37	24.7	25.9	64.3
	Umum	18	12.0	12.6	76.9
	Persidangan	28	18.7	19.6	96.5
	lainnya	5	3.3	3.5	100.0
	Total	143	95.3	100.0	
Missing	System	7	4.7		
Total		150	100.0		

Berdasarkan tabel menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini menggunakan layanan perdata sebanyak 51 layanan (34 %). Dari table diatas dapat dilihat jumlah penggunaan layanan lebih besar dibandingkan dengan jumlah responden hal ini dikarenakan satu responden dapat menggunakan lebih dari satu layanan dalam satu waktu.

BAB 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 Sleman Kelas 1A dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A sebesar **83,61** berada pada kategori "**Memuaskan**" (pada interval 88,31s/d100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A yang telah ditetapkan sebesar **90,01** Hasil tersebut berada tepat sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Sleman.

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

Tabel 6
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.367	memuaskan	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.340	memuaskan	4
3	Waktu Penyelesaian	3.207	memuaskan	8
4	Biaya/Tarif	3.153	memuaskan	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.260	memuaskan	6
6	Kompetensi Pelaksana	3.313	memuaskan	5
7	Perilaku Pelaksana	3.473	memuaskan	2
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.260	memuaskan	6
9	Sarana dan Prasaran	3.727	Sangat memuaskan	1

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 3.344 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori

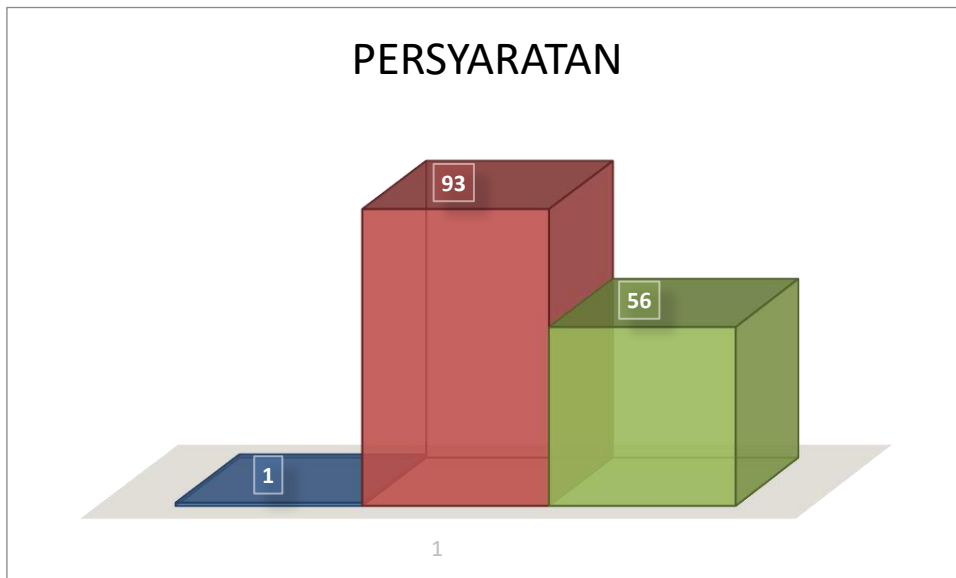
“Memuaskan”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA
Ruang Lingkup: Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang sesuai	1	.7	.7	.7
	Sesuai	93	62.0	62.0	62.7
	Sangat sesuai	56	37.3	37.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem Mekanisme dan Prosedur

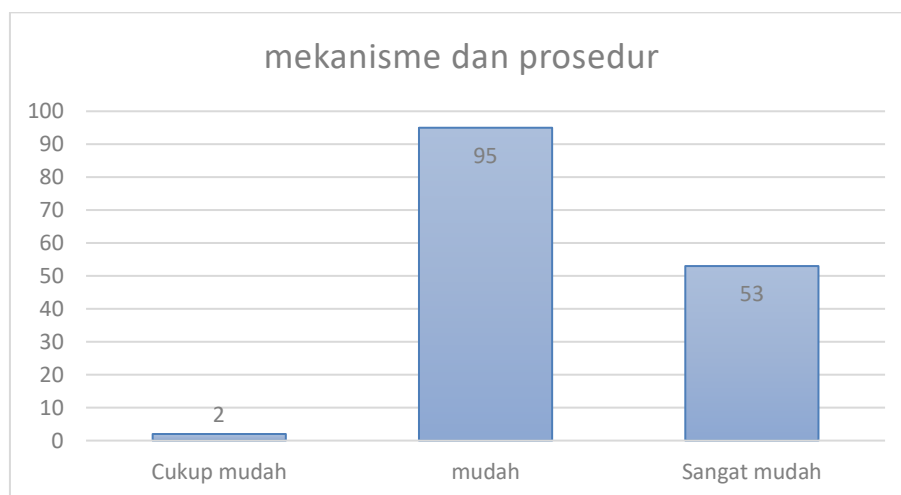
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.340 berada kategori **“Memuaskan”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Sistem Mekanisme dan Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup mudah	2	1.3	1.3	1.3
	mudah	95	63.3	63.3	64.7
	Sangat mudah	53	35.3	35.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Sistem Mekanisme dan Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

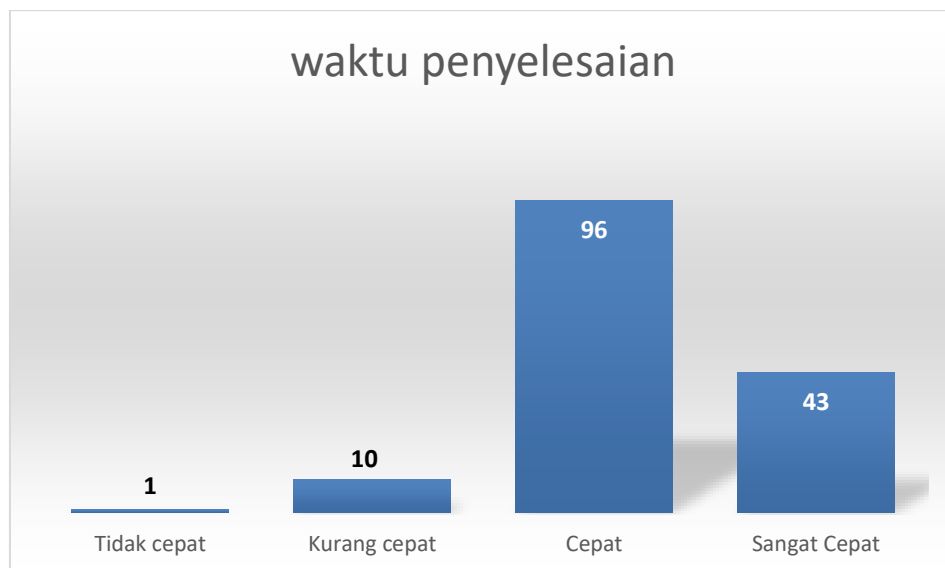
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,207 berada pada kategori “**memuaskan**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat memuaskan.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak cepat	1	.7	.7	.7
	Kurang cepat	10	6.7	6.7	7.3
	Cepat	96	64.0	64.0	71.3
	Sangat Cepat	43	28.7	28.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

D. Biaya/Tarif

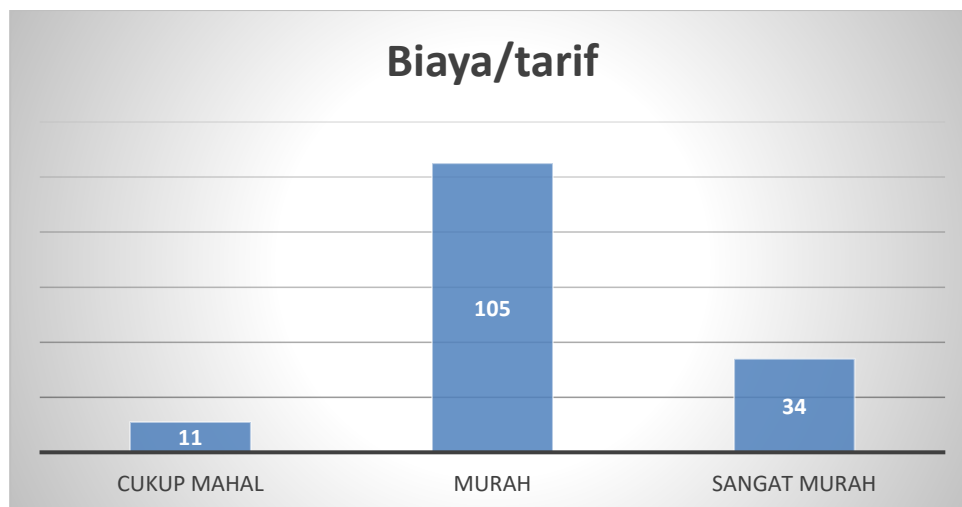
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,153 berada pada kategori “memuaskan”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman KELAS 1A
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Mahal	11	7.3	7.3	7.3
Murah	105	70.0	70.0	77.3
Sangat Murah	34	22.7	22.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

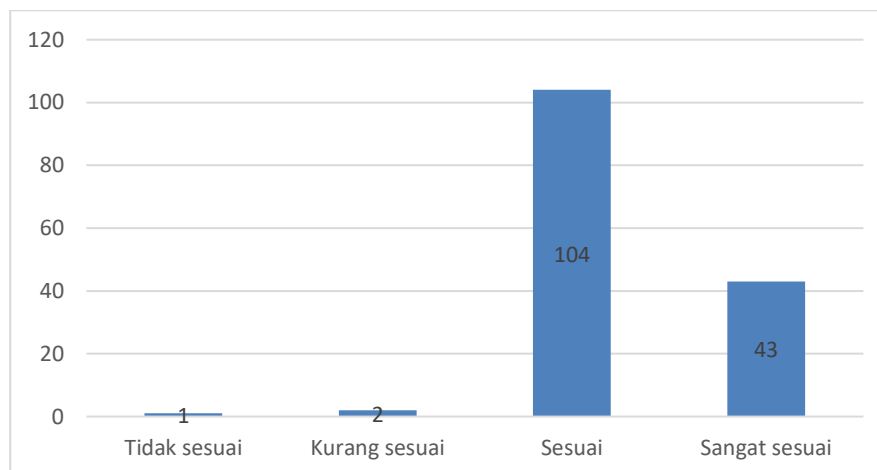
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,260 berada pada kategori “**memuaskan**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat memuaskan.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	1	.7	.7	.7
	Kurang sesuai	2	1.3	1.3	2.0
	Sesuai	104	69.3	69.3	71.3
	Sangat sesuai	43	28.7	28.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

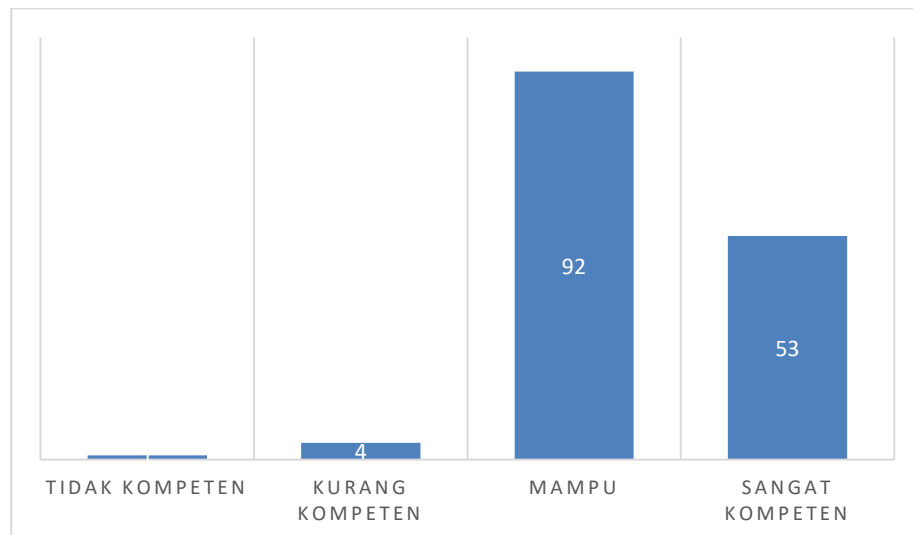
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.313 berada pada kategori “**memuaskan**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat memuaskan.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman KELAS 1A
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak kompeten	1	.7	.7	.7
	Kurang kompeten	4	2.7	2.7	3.3
	Mampu	92	61.3	61.3	64.7
	Sangat Kompeten	53	35.3	35.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

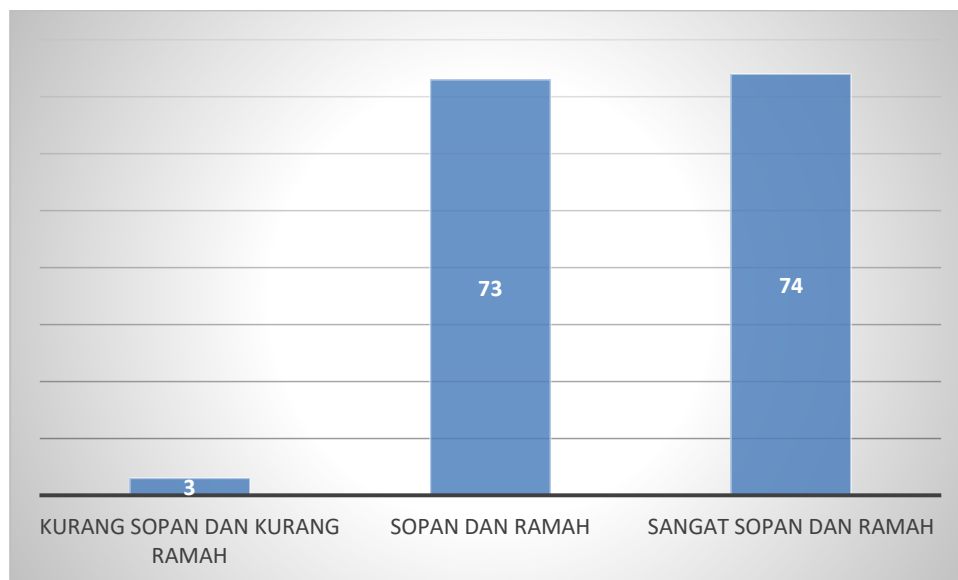
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.473 berada pada kategori “**memuaskan**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat memuaskan.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang sopan dan Kurang ramah	3	2.0	2.0	2.0
	Sopan dan ramah	73	48.7	48.7	50.7
	Sangat sopan dan ramah	74	49.3	49.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

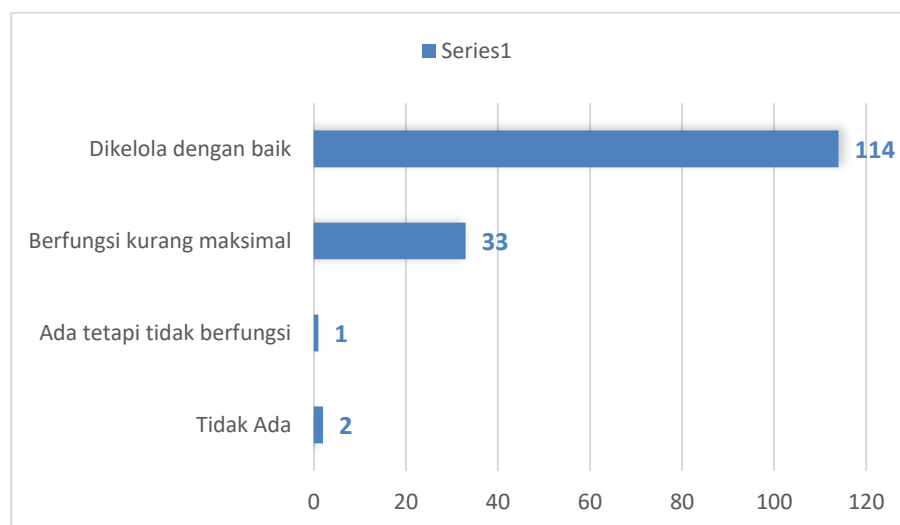
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,260 berada pada kategori “**memuaskan**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat memuaskan.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	2	1.3	1.3	1.3
	Ada tetapi tidak berfungsi	1	.7	.7	2.0
	Berfungsi kurang maksimal	33	22.0	22.0	24.0
	Dikelola dengan baik	114	76.0	76.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

I. Sarana dan Prasarana

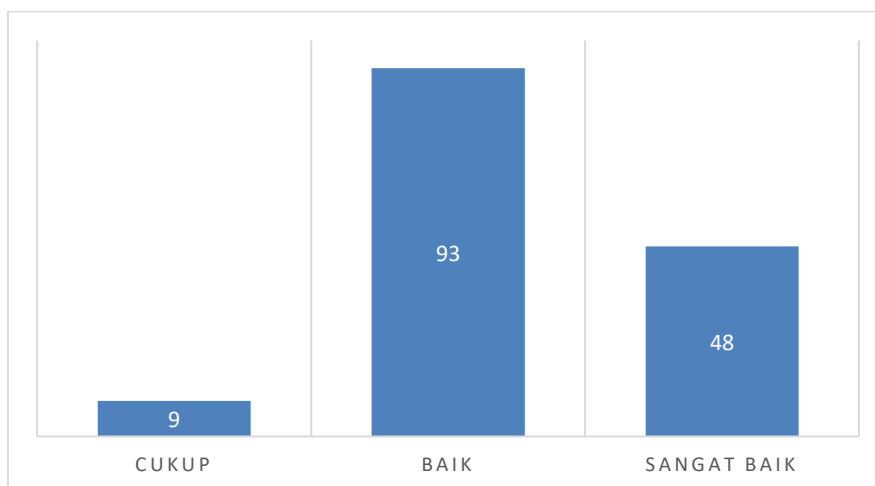
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,727 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**sangat memuaskan**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasaran berada pada kategori sangat memuaskan.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	9	6.0	6.0	6.0
	Baik	93	62.0	62.0	68.0
	Sangat Baik	48	32.0	32.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan sangat baik, tetap utamakan kepuasan masyarakat
2. Bagus, semoga ke depan makin Baik
3. Pelayanan dan keramahan bagus dan baik, dipertahankan
4. Meningkatkan pelayanan terus, agar kita semua enak dan nyaman
5. Sudah cukup baik
6. Sudah baik
7. Ditingkatkan
8. Diperbaiki yang masih ditingkatkan
9. Pelayanan sudah bagus, ditingkatkan
10. Sebelum diterimanya sebuah pengaduan/pendaftaran Gugatan dan Gugatan lainnya, lebih baik disediakan sarana untuk berdiskusi terlebih dahulu terkait Pengaduan / Pendaftaran terhadap isi dr Gugatan yang ingin disampaikan, sehingga Penggugat / subyek hukum yang hendak mengajukan gugatan merupakan subyek hukum yg pantas dan berkompeten sesuai dengan isi gugatan
11. Tidak ada problem
12. Posbakum sangat membantu
13. Tingkatkan pelayanan dan perbanyak sosialisasi dan layanan online yang bisa membantu masyarakat dalam penanganan perkara serta edukasi bahwa Pengadilan bukan tempat yang seram dan horor
14. kalau bisa tempat parkir kendaraan roda 2 diberikan peneduh agar kalau hujan jaket tidak basah
15. Sudah bagus, dipertahankan jika memungkinkan ditingkatkan
16. Bagus
17. Tetap mengutamakan pelayanan

18. Sangat baik, semoga makin baik
19. semoga lebih baik bebas korupsi
20. mohon parkir mobil dan motor dibuatkan atap, untuk pengunjung cek suhu (saat covid)
21. sering tidak tepat waktu saat mulai sidang (molor)
22. layanan bagi penyandang disabilitas loby ditingkatkan lagi aksesibilitasnya karena room terlalu miring salah satunya
23. sementara sudah sesuai dengan aturan, perlu ditingkatkan
24. tidak ada keluhan untuk pelayanan selalu memuaskan tetap dipertahankan untuk pelayananya
25. pelayanan dan prasarana pelayanan agar lebih ditingkatkan lebih baik lagi
26. menyikapi tentang pelayanan di pn sleman sangat baik profesional
27. lama menunggu waktu sidang kedepan agar tdk lama max 1-2 jam jika salah satu pihak tdk hadir segera dilaksanakan
28. sangat baik semoga kedepanya makin baik
29. panggilan delegasi terkadang sering telat/mepet sampai

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A sebesar **83,61** dan berada pada kategori **Memuaskan**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A berada pada kategori memuaskan
2. Sistem, mekanisme dan Prosedur di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A berada pada kategori memuaskan
3. Waktu penyelesaian di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A pada kategori memuaskan
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A pada kategori memuaskan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A pada kategori memuaskan
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A pada kategori memuaskan
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A pada kategori memuaskan
8. Saran dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A pada kategori sangat memuaskan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A pada kategori memuaskan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang sarana dan

prasarana sedangkan yang terendah pada ruang lingkup penanganan pengaduan saran dan masukan

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A, hendaknya meningkatkan pelayanannya meskipun telah mendapatkan kategori sangat memuaskan pada survey kuantitatif maupun survey kualitatif yang berupa masukan dan saran.

RUJUKAN:

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

**PENGADILAN NEGERI KELAS 1A SLEMAN**

Jl. KRT. Pringgodingrat No.1 Beran, Sleman

Telp/Fax. (0274)868401 Sleman - DIY

Nomor Kuesioner : (diisi petugas)
Tanggal :

DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI KELAS 1A SLEMAN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Kelas 1A Sleman

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Kelas 1A Sleman; 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.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sleman, Juli 2020

Tim Survei PN Sleman

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi/Perusahaan :
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin :
 1. Laki-laki
 2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir :

1. Tidak Sekolah
2. SD
3. SMP/SLTP
4. SLTA

5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
6. Sarjana (S1)
7. Pasca Sarjana (S2/S3)
6. Pekerjaan Utama :

1. PNS
2. TNI/Polri
3. Pegawai Swasta
4. Wiraswasta/Usahawan

5. Petani/Nelayan
6. Pedagang
7. Pelajar/Mahasiswa
8. Lainnya:

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.

1. Cara Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran 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 PN Sleman?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Sleman?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Penyelesaian	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Sleman.	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 PN Sleman?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal

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

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Kelas 1A Sleman bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

**SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI SLEMAN KELAS 1A
PERIODE JULI 2020**

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sleman Kelas 1A sebesar 82,91% berada pada kategori baik (pada interval 76,61 – 88,30) pada bulan Desember 2019
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Sleman
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 Sleman 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 Updating	6 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	6 Bulan
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu enam bulan pada bulan Desember 2019
Denominator	Seluruh angket survey yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu bulan pada bulan Desember 2019
Standar Pencapaian	82,91%
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei