

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PALANGKA RAYA

berdasarkan

**Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan
Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik**

Disahkan di Palangka Raya
Pada hari Senin, 5 April 2021

Ketua Pengadilan Negeri Palangka Raya,

Ketua Tim Survei,

PASKATU HARDINATA, S.H., M.H.
NIP. 19630414 199212 1 001

NITHANEL N. NDAUMANU , S.H., M.H.
NIP. 19701105 200502 1 001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani para pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Palangka Raya mengadakan survei ini. 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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri/Tipikor/Hubungan Industrial Kelas I A Palangka Raya, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporannya ini, tentunya masih banyak kekurangan sehingga masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri /Tipikor/Hubungan Industrial Kelas I A Palangka Raya dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palangka Raya, 5 April 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
 BAB I . PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
 BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	 3
A. Metode Survei	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Variabel Pengukuran IKM.....	3
D. Teknik Analisis Data	5
 BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	 6
A. Persyaratan	7
B. Prosedur.....	8
C. Waktu Pelayanan	9
D. Biaya/Tarif	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	12
F. Kompetensi Pelaksana	13
G. Perilaku Pelaksana.....	14
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	15
I. Sarana dan Prasarana	17
 BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	19
B. Rekomendasi	20
 RUJUKAN	21
LAMPIRAN-LAMPIRAN	22

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1. Kategori Mutu Pelayanan	5
2. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Palangka Raya	6
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Persyaratan.....	7
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Prosedur	8
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	10
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	11
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	12
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	13
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	15
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	17

DAFTAR GAMBAR

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 massa 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 dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Palangka Raya melaksanakan survei kepuasaan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 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 memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan meningkatkan kredibilitas dan transparansi meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Palangka Raya. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri/Tipikor/Hubungan Industrial Palangka Raya Kelas I A ini dilaksanakan pada bulan Januari 2021 sampai dengan Maret 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri/Tipikor/Hubungan Industrial Kelas I A Palangka Raya, 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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner secara Elektronik yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Tim survei memeriksa kuesioner Elektronik , jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
6. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner Elektronik dan menganalisis data
7. 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/Tipikor/Industrial Palangka Raya Kelas I A antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, lembaga pemasyarakatan, pemerintah daerah, dll. pada penelitian ini diambil dengan secara Elektronik ;

B. Teknik Pengumpulan Data

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

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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. 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 yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Palangka Raya ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penerimanya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri/Tipikor/Hubungan Industrial Palangka Raya ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 417. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Palangka Raya dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Palangka Raya berada pada kategori sebesar 91,04 “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2.

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri /Tipikor/Hubungan Industrial Palangka Raya Kelas I A

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori/ Mutu Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3,62	Sangat Baik	4
2.	Prosedur	3,61	Sangat Baik	6
3.	Waktu Pelayanan	3,55	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,76	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60	Baik	7
7.	Perilaku Pelaksana	3,61	Sangat Baik	5
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49	Baik	9
9.	Sarana dan prasarana	3,92	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

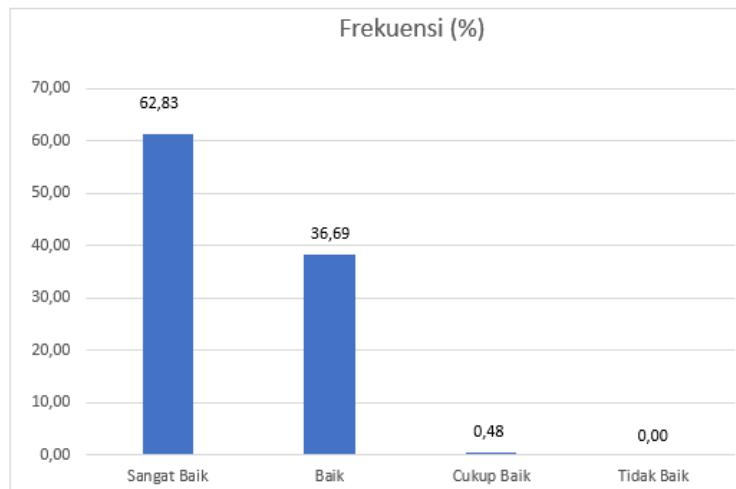
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata -rata skor sebesar 3,62 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori Sangat Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	262	62,83
2.	Mudah	3	153	36,69
3.	Cukup Mudah	2	2	0,48
4.	Sulit	1	0	0,00
Jumlah			417	100,00

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

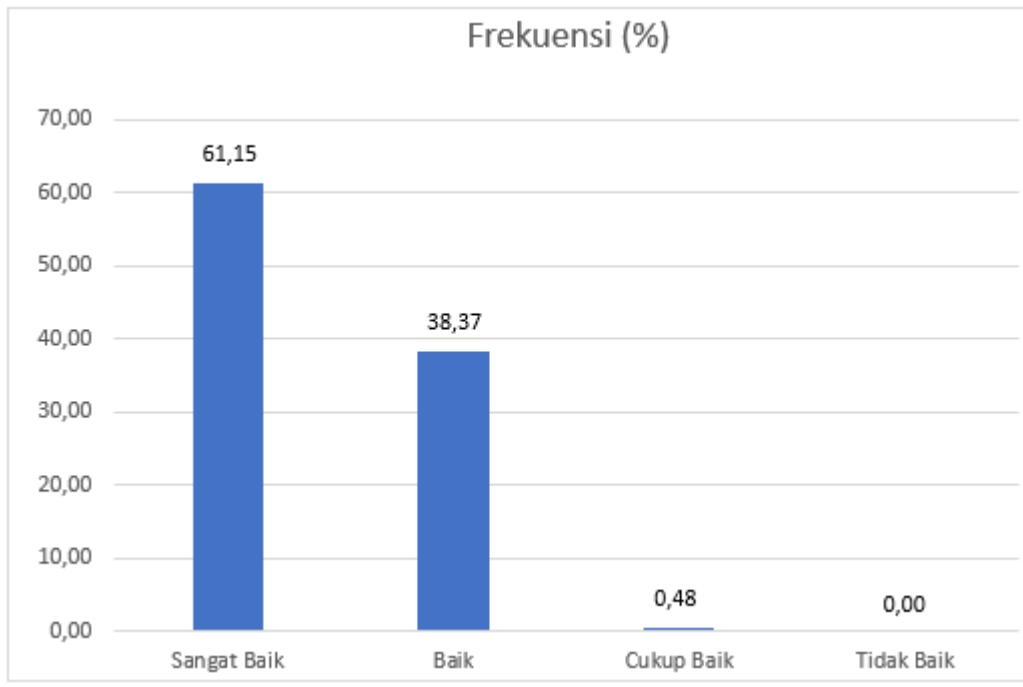
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri/Tipikor/Industrial
Kelas I A Palangka Raya
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	255	61,15
2.	Baik	3	160	38,37
3.	Cukup baik	2	2	0,48
4.	Tidak baik	1	0	0,00
Jumlah			417	100

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
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 rata - rata skor sebesar 3,55 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

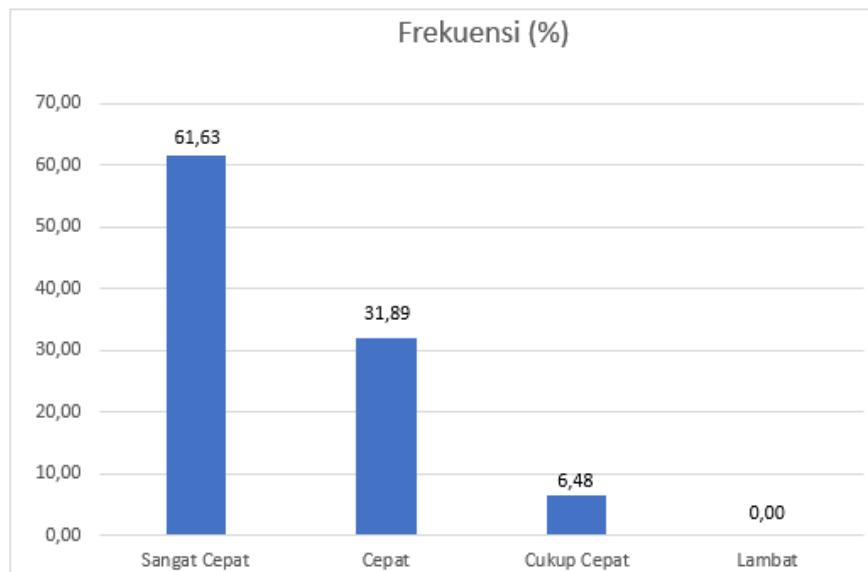
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri /Tipikor/Hubungan
Indsustrial Kelas I A Palangka Raya
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat cepat	4	257	61,63
2.	Cepat	3	133	31,89
3.	Cukup cepat	2	27	6,476
4.	Lambat	1	0	0,00
	Jumlah		417	100

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
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 rata - rata skor sebesar 3,76 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori

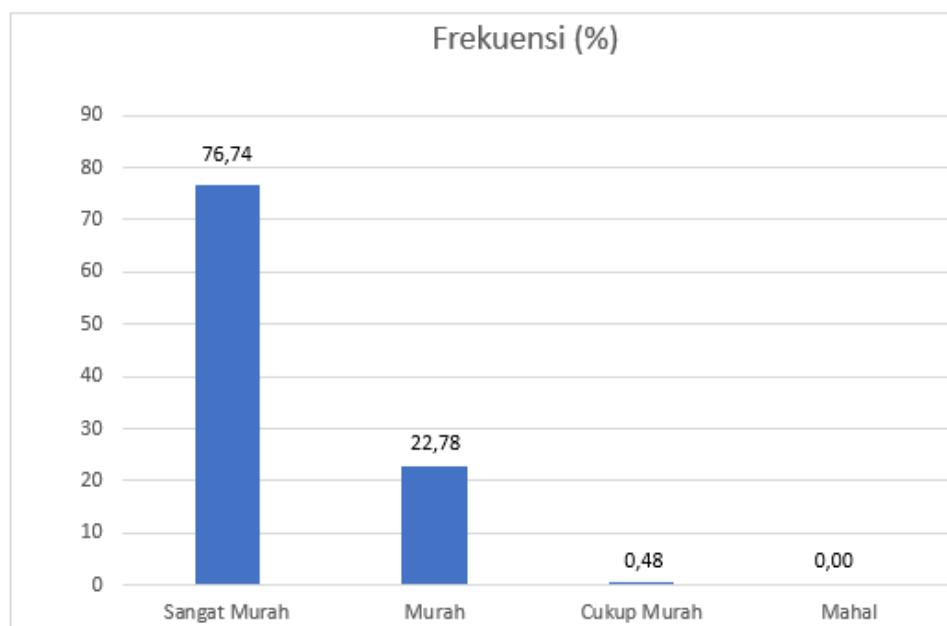
“Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat murah	4	320	76,74
2.	Murah	3	95	22,78
3.	Cukup murah	2	2	0,48
4.	Mahal	1	0	0,00
Jumlah			417	100

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

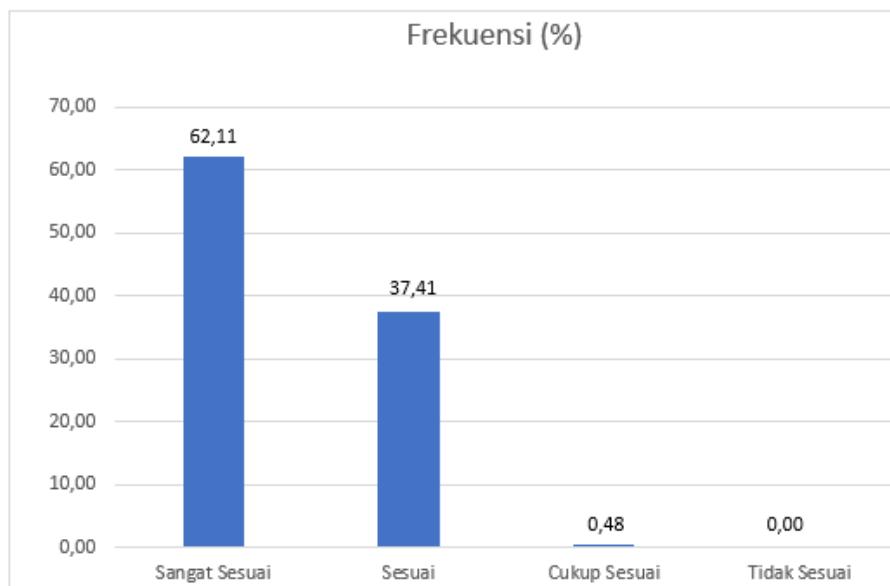
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar 3,62 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat memuaskan	4	259	62,11
2.	Memuaskan	3	156	37,41
3.	Cukup memuaskan	2	2	0,48
4.	Tidak memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			417	100

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



Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
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 rata - rata skor sebesar 3,60 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

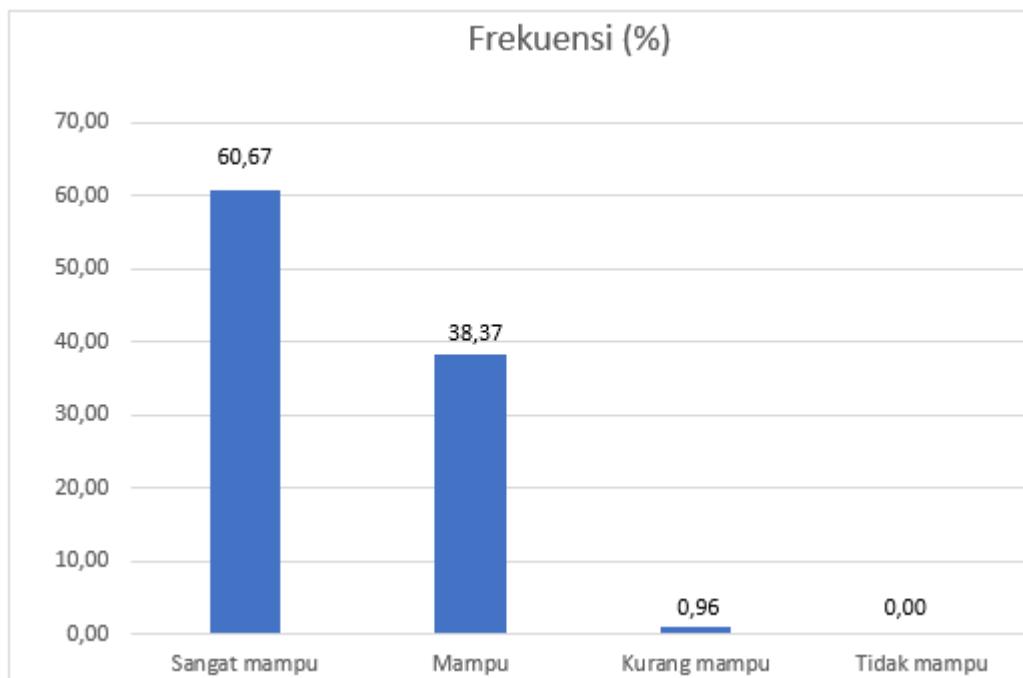
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat mampu	4	253	60,67
2.	Mampu	3	160	38,37
3.	Kurang mampu	2	4	0,96

4.	Tidak mampu	1	0	0,00
	Jumlah	364	100	

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

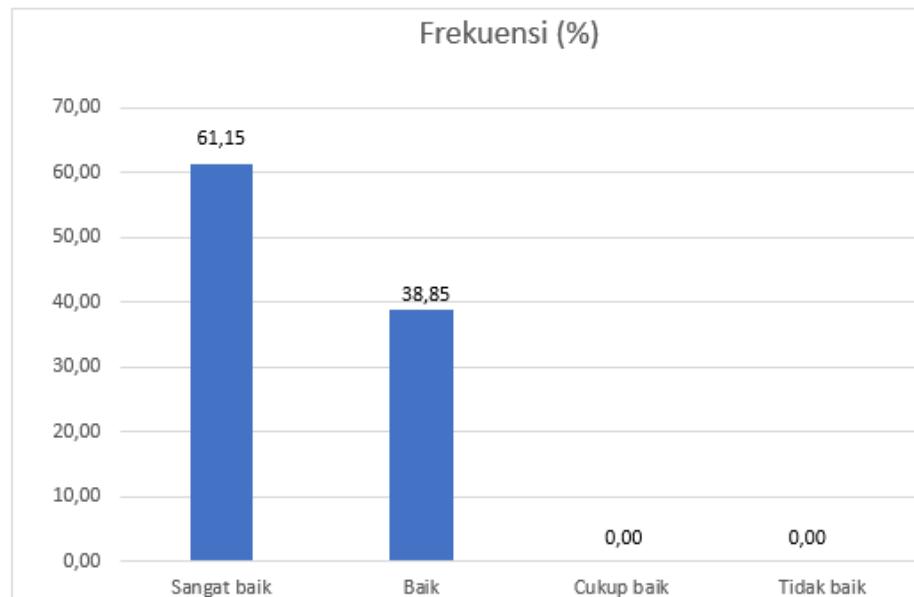
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	255	61,15
2.	Baik	3	162	38,85
3.	Cukup baik	2	0	0,00
4.	Tidak baik	1	0	0,00
	Jumlah		417	100

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
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 rata - rata skor sebesar 3,49 berada pada interval skor 3,0644 –

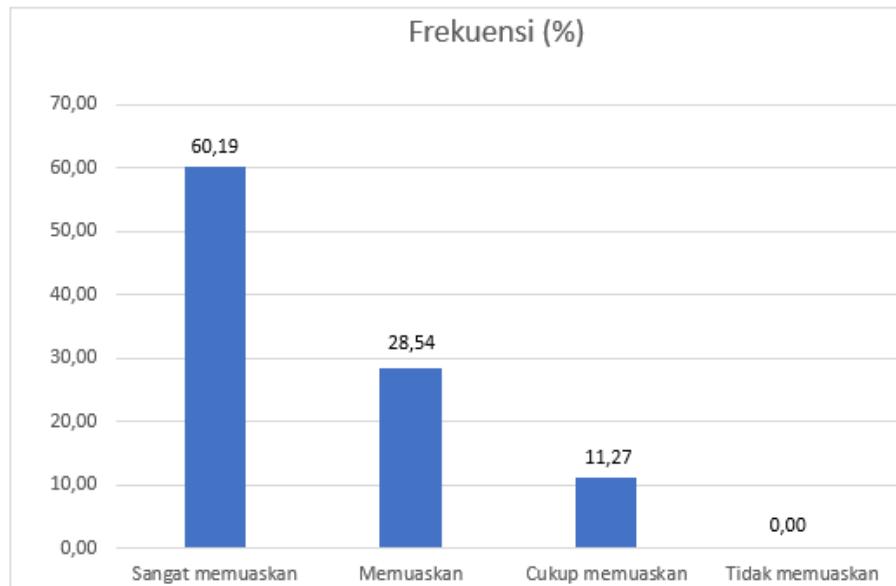
3,532 kategori "BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat memuaskan	4	251	60,19
2.	Memuaskan	3	119	28,54
3.	Cukup memuaskan	2	47	11,27
4.	Tidak memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			417	100

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

I. Sarana dan prasarana

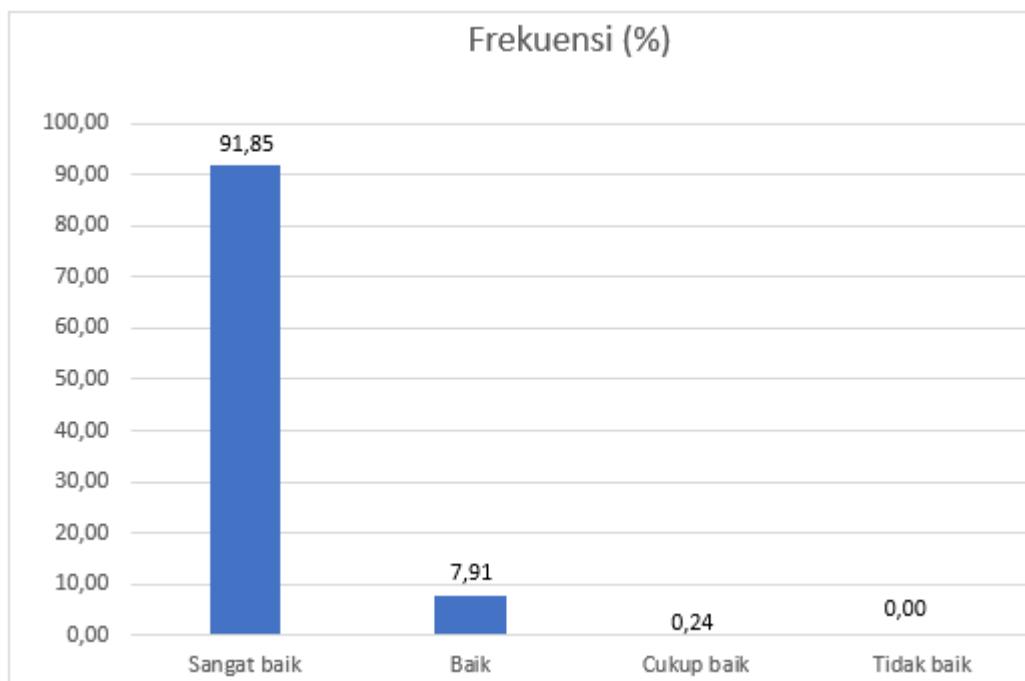
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,92 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	383	91,85
2.	Baik	3	33	7,91
3.	Cukup baik	2	1	0,24
4.	Tidak baik	1	0	0,00
Jumlah			417	100

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana

BAB IV

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 Palangka Raya sebesar **91,04** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Palangka Raya, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” disusul ruang lingkup “Biaya/Tarif.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Palangka Raya, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada lingkup Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan saran dan masukan, serta Kompetensi Pelaksana. Agar dimasa mendatang, nilai IKM semakin meningkat demi terwujudnya pelayanan prima kepada pencari keadilan.

RUJUKAN:

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

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**PENGADILAN NEGERI/TIPIKOR/ HUBUNGAN INDUSTRIAL
PALANGKARAYA KELAS I A**

Jalan P. Diponegoro No. 21
Palangka Raya - Kalimantan Tengah 73111, ■ / Fax (0536) 3221940
Email: pnpalangkaraya1@gmail.com
Website: www.pn-palangkaraya.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI/TIPIKOR/HUBUNGAN INDUSTRIAL
PALANGKA RAYA KELAS I A**

08.00 – 12.00*

Tanggal Survei :

Jam survei :

13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan Usia : Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 Lainnya..... (sebutkan)

Jenis Layanan Yang Diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

(lingkar kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian peryaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini.	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ini.	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Mudah	3
d. Sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada	1
b. Ada tapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi tapi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4

Palangka Raya,

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

: Pengadilan Negeri Palangka Raya
 : Jalan P. Diponegoro Nomor 21 Palangka Raya

No. Resp.	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	2	4	4	3	3	2	3
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	2	4
7	3	3	3	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	4	4	3	3	3	3	3
14	3	3	2	3	3	3	3	3	4
15	3	3	2	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	2	4
19	4	4	4	3	4	4	4	2	4
20	3	3	2	3	3	3	3	2	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	3	3	3	4	4	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	2	4	3	3	3	2	3

30	3	3	4	3	3	3	3	2	4
31	3	3	2	3	3	3	3	2	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	2	4	3	3	3	2	3
38	3	3	3	4	4	3	4	2	4
39	3	3	4	4	3	3	3	2	4
40	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	2	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	3	4	3	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	2	4	3	3	3	2	3
53	3	3	2	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	2	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	4	3	3	4	4	3	3	3	4
61	3	3	4	4	3	4	4	4	4
62	3	3	3	3	4	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	2	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	2	4
67	3	3	2	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	2	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	4	4	4	3	4	3	4	4

71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
73	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
79	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
85	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
108	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	2	4	3	3	3	2	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	4	3	2	4	3	2	3	2	3
117	3	3	2	4	3	3	3	2	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	2	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	3	3	4	3	3	3	2	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	4	3	4	4	4	3	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	4	3	3	3	2	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	4	4	3	3	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	3	3	4	4	4	3	3	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	4	4	3	3	3	4
145	3	3	3	4	3	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	4	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	2	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4

153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	3	4	4	4	4	4
155	4	4	4	3	4	4	4	4	4
156	4	4	4	3	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	3	3	3	3	3	3	3	3	4
183	2	2	2	3	2	2	3	2	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	4	4
190	4	4	3	3	4	3	3	2	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4

194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
195	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
196	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
204	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
211	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
222	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
223	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
224	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
225	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	3	3	4	3	3	3	3	4
251	4	3	3	3	3	3	3	3	4
252	3	3	3	4	3	3	3	3	4
253	4	4	3	3	3	3	3	3	4
254	4	4	4	3	4	4	4	4	4
255	3	3	3	4	3	3	3	3	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4
262	4	4	4	3	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	3	4
265	4	3	2	4	4	4	3	3	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	3	4	4	4	3	3	4
269	4	4	4	3	4	3	4	3	4
270	4	3	4	3	3	4	4	3	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	3	3	4	3	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	3	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4

276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
279	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
280	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
281	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
296	4	4	4	2	3	3	3	4	3	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	4	4	2	2	3	2	3	2	3	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
303	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
304	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
305	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
306	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
307	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
308	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
309	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
310	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
314	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
316	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

317	4	3	3	4	3	3	3	3	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	3	3	3	3	3	3	2	4
320	3	3	3	4	3	3	3	3	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	3	4	3	4	4	4	4	4
327	4	4	4	3	4	4	4	3	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	3	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	3	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	3	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	3	4	4	4	4	4
354	4	4	4	3	4	4	4	4	4
355	4	4	4	3	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4

358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	3	4	4	3	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4

399	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
416	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
417	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah Perunsur	1511	1504	1481	1569	1508	1500	1506	1455	1633	
NRR Perunsur	3,62	3,61	3,55	3,76	3,62	3,60	3,61	3,49	3,92	
NRR Tertimbang Perunsur	0,40	0,40	0,39	0,42	0,40	0,40	0,40	0,39	0,44	
JUMLAH NRR Tertimbang	3,64									
IKM Unit Pelayanan	91,04									

Keterangan :

- RL : Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25

- NRR Per RL : Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang: NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN	: 91,04
KATEGORI	: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00	: 3,5324 – 4,00
B (Baik)	: 76,61 – 88,30	: 3,0644 – 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60	: 2,60 – 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99	: 1,00 – 2,5996

Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:	
91,04	Kategori: SANGAT BAIK

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,62	Sangat Baik	4
2.	Prosedur	3,61	Sangat Baik	6
3.	Waktu Pelayanan	3,55	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,76	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60	Sangat Baik	7
7.	Perilaku Pelaksana	3,61	Sangat Baik	5
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49	Baik	9
9.	Sarana dan prasarana	3,92	Sangat Baik	1