

# PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

JL. Gajah Mada Nomor 59 Semarang

Telp. (0366) 21424

Web: [www.pn-semarapura.go.id](http://www.pn-semarapura.go.id)

Email : pnsrp@pn-semarapura.go.id

---

## SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA PENGADILAN



Disusun Oleh:

TIM SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA  
PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

TAHUN 2017

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Semarang Tahun 2017 ini. 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 Semarang 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 sekaligus persyaratan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Semarang mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Semarang dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Semarang Tahun 2017 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 3 Juli 2017

Ketua Tim,

I Wayan Astawa, Sm.Hk  
NIP. 19590724 198203 1 005

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN .....	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	4
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	5
A. Metodologi Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Teknik Analisa Data.....	5
D. Variabel Pengukuran IKM.....	5
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	7
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	9
BAB V KESIMPULAN.....	17
DAFTAR PUSTAKA .....	18
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	19

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 Semarang 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 sekaligus persyaratan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008

### **B. TUJUAN dan SASARAN**

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Semarang.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

### C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 3 Januari – 22 Juni 2017 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 70,00 (*tujuh puluh koma nol nol*).

### D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Tim survei memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
6. Tim survei menganalisa kuisisioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. METODOLOGI SURVEI**

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 100 org responden yg di ambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. TNI/Polri
3. Pegawai Swasta
4. Wiraswasta/Usahawan
5. Petani/Nelayan
6. Pedagang
7. Pelajar/Mahasiswa
8. Masyarakat lainnya selaku pengguna pengadilan

#### **C. TEKNIK ANALISA DATA**

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

#### **D. VARIABEL PENGUKURAN IKM**

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

1. Persyaratan

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

## 2. Prosedur

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

## 3. Waktu pelayanan

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

## 4. Biaya/Tarif

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

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

## 6. Kompetensi Pelaksana

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

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	17 Tahun s/d 28 Tahun	27	27%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	39	39%
3	40 Tahun s/d 50 Tahun	26	26%
4	Diatas 50 Tahun	8	8%
		100	100%

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 39 orang dari total 100 responden (39%).

#### b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	78	78%
2	Perempuan	22	22%
		100	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 78 orang dari total 100 orang (78%).

#### c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Bersekolah	0	0%
2	SD	1	1%
3	SLTP	7	7%
4	SLTA	48	48%
5	Diploma	12	12%
6	Sarjana	29	29%
7	Pascasarjana	3	3%
		100	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 48 orang dari total responden 100 orang (48%).



## d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	1	1%
2	TNI/Polri	3	3%
3	Pegawai Swasta	34	34%
4	Wiraswasta/Usahawan	17	17%
5	Petani/Nelayan	4	4%
6	Pedagang	6	6%
7	Pelajar/mahasiswa	6	6%
8	Lainnya	29	29%
		100	100.00%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pegawai Swasta yaitu 34 orang dari total responden 100 orang (34%).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

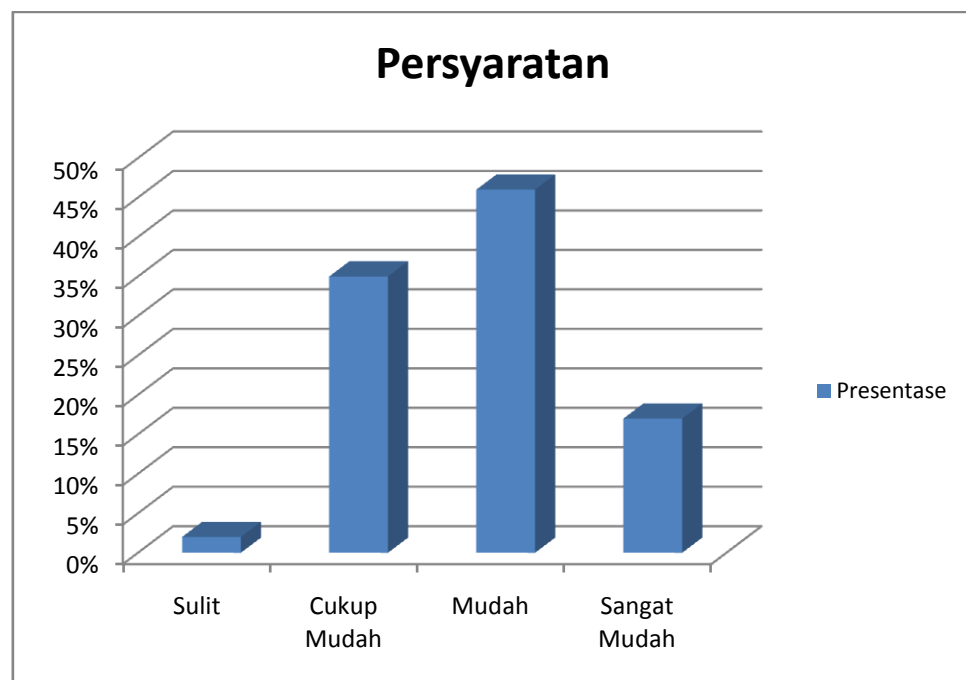
Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **73,75 %** yang berada pada kategori **BAIK**.

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan:

#### A. Persyaratan

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Persyaratan				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Sulit	2	2%	2%
	Cukup Mudah	35	35%	37%
	Mudah	46	46%	83%
	Sangat Mudah	17	17%	100%
	Total	100	100%	

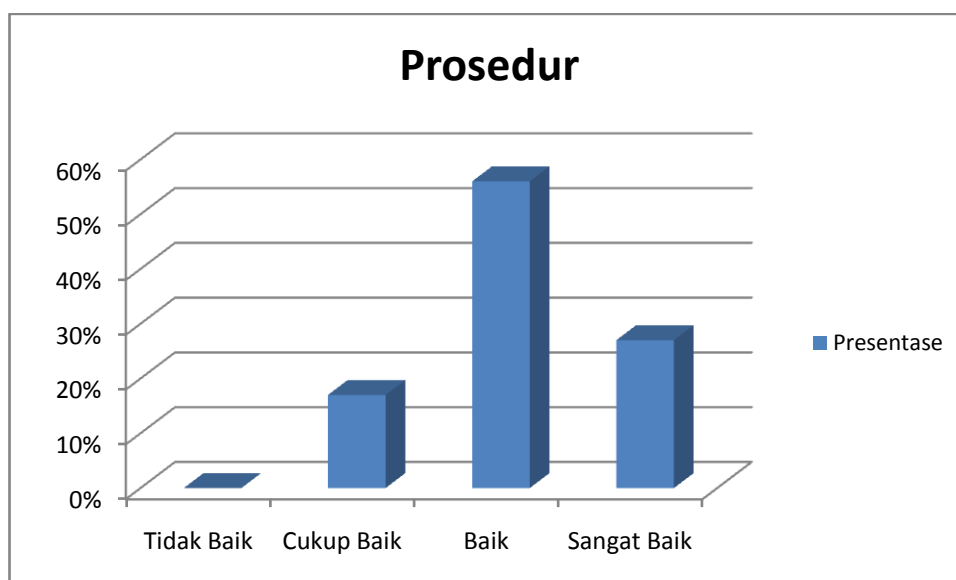


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **MUDAH** (46%).

## B. Prosedur

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	0	0%	0%
	Cukup Baik	17	17%	17%
	Baik	56	56%	73%
	Sangat Baik	27	27%	100%
	Total	100	100%	

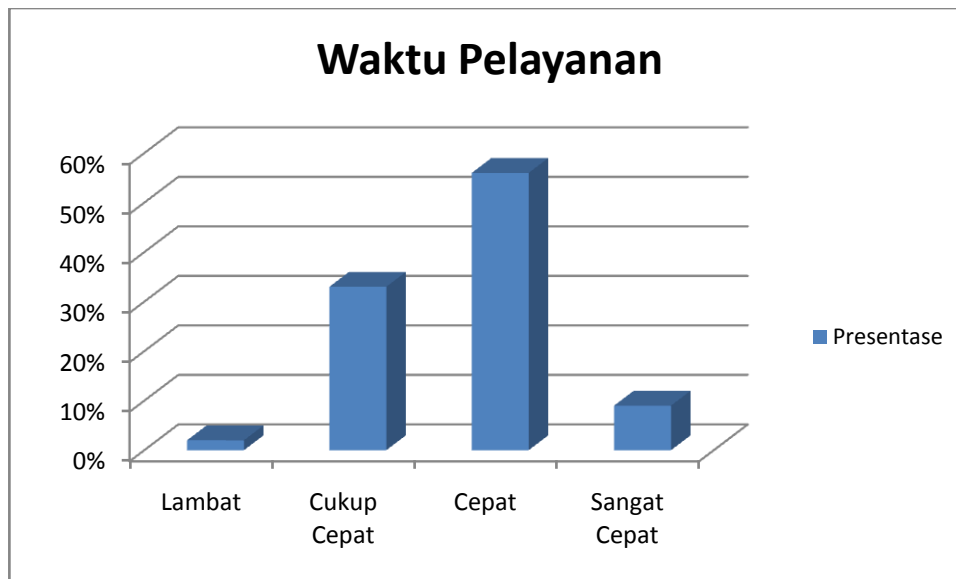


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **BAIK** (56%).

## C. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Waktu Pelayanan				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Lambat	2	2%	2%
	Cukup Cepat	33	33%	35%
	Cepat	56	56%	91%
	Sangat Cepat	9	9%	100%
	Total	100	100%	

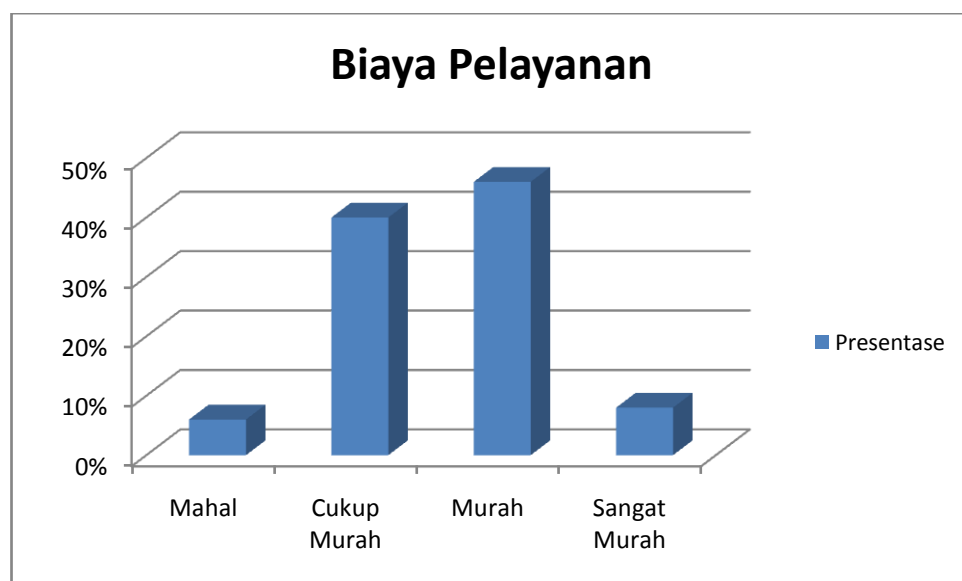


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **CEPAT** (56%).

#### D. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

<b>Biaya Pelayanan</b>				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahal	6	6%	6%
	Cukup Murah	40	40%	46%
	Murah	46	46%	92%
	Sangat Murah	8	8%	100%
	Total	100	100%	



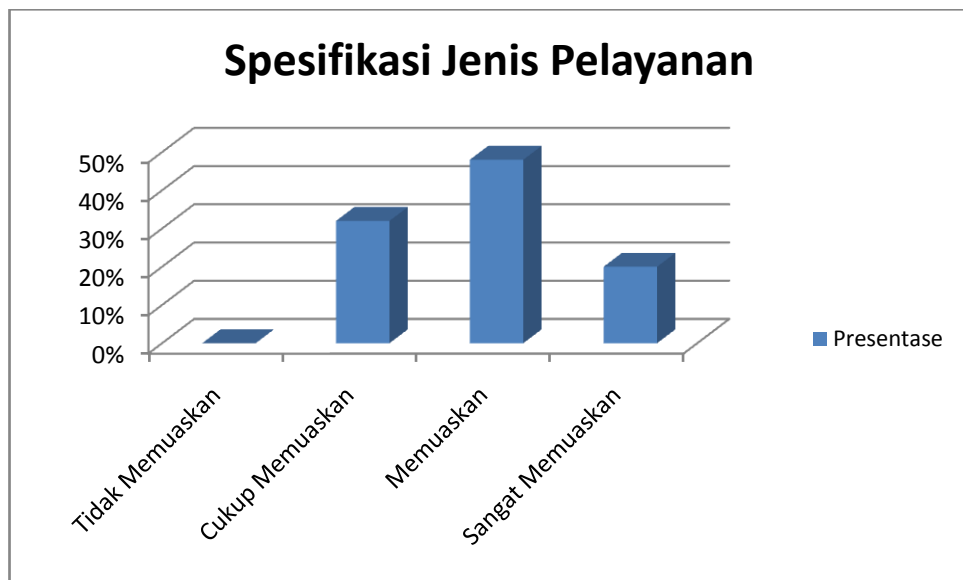
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **MURAH** (46%).

**E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Hasil analisis pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Jenis Pelayanan				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	0	0%	0%
	Cukup Memuaskan	32	32%	32%
	Memuaskan	48	48%	80%
	Sangat Memuaskan	20	20%	100%
	Total	100	100%	

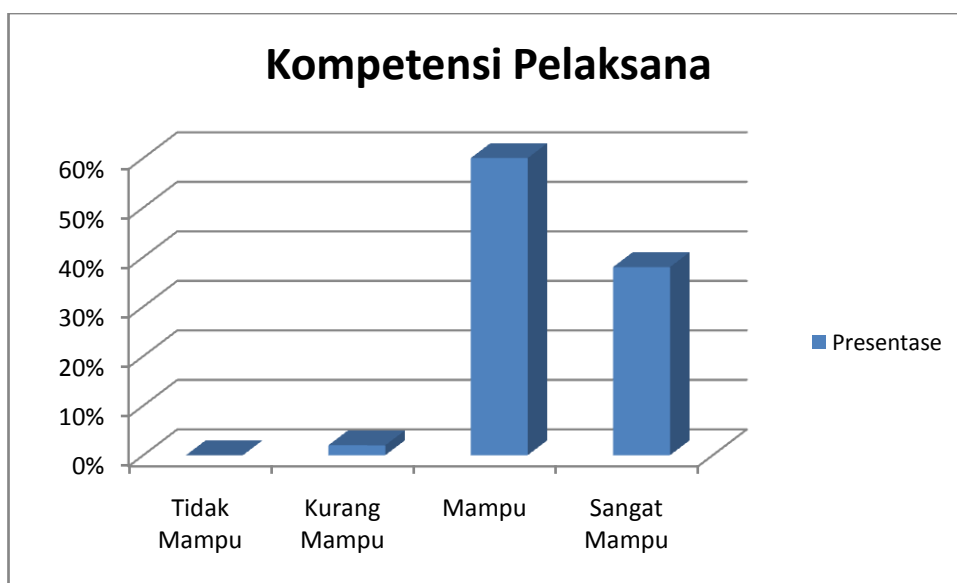
Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **MEMUASKAN** (46%).



**F. Kompetensi Pelaksana**

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Kompetensi Pelaksana				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mampu	0	0%	0%
	Kurang Mampu	2	2%	2%
	Mampu	60	60%	62%
	Sangat Mampu	38	38%	100%
	Total	100	100%	

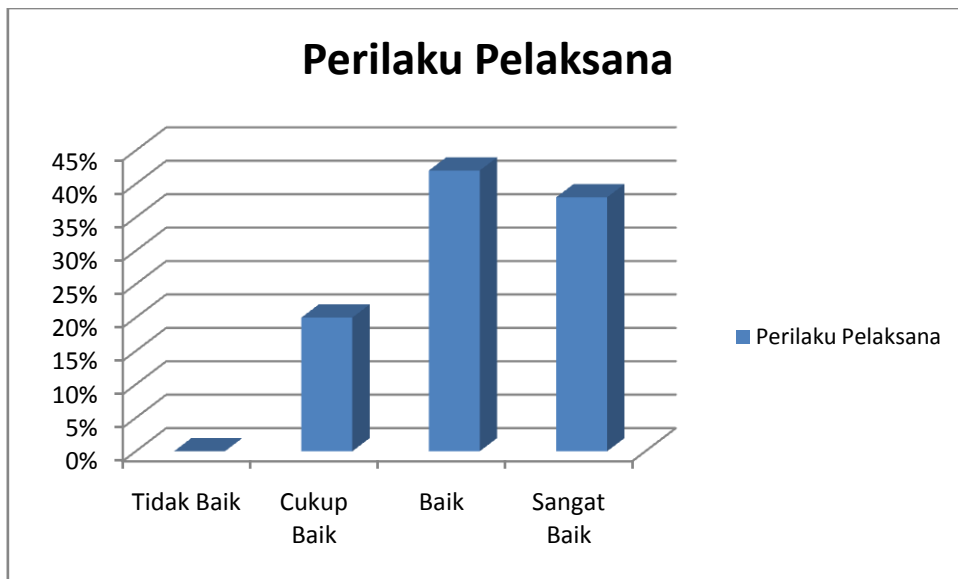


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarangura **MAMPU** (60%).

**G. Perilaku Pelaksana**

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Perilaku Pelaksana				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	0	0%	0%
	Cukup Baik	20	20%	20%
	Baik	42	42%	62%
	Sangat Baik	38	38%	100%
	Total	100	100%	

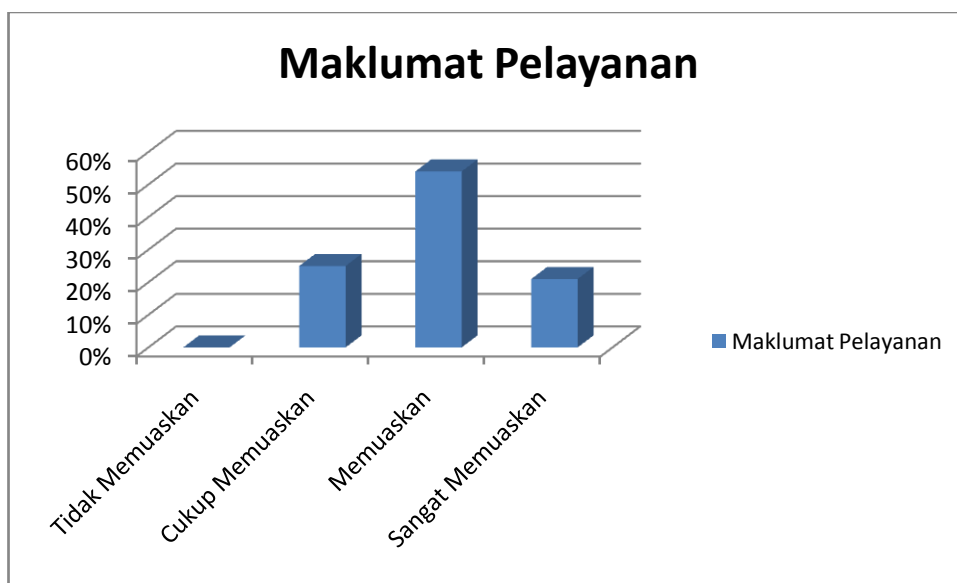


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **BAIK** (42%).

**H. Maklumat Pelayanan**

Hasil analisis pada ruang lingkup Maklumat Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Memuaskan	0	0%	0%
Cukup Memuaskan	25	25%	25%
Memuaskan	54	54%	79%
Sangat Memuaskan	21	21%	100%
Total	100	100%	

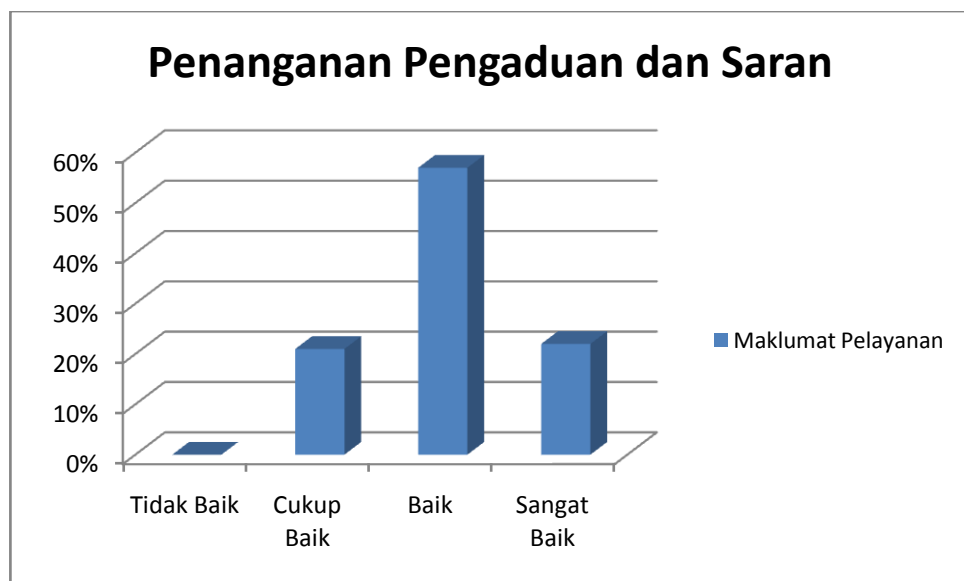


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **MEMUASKAN** (54%)

## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	0	0%	0%
	Cukup Baik	21	21%	21%
	Baik	57	57%	78%
	Sangat Baik	22	22%	100%
	Total	100	100%	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang **BAIK** (57%).



Dalam survey Kepuasan Pengguna Pengadilan ini terdapat beberapa responden yang memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

1. Responden nomor 1 menyatakan dimohon apabila pejabat ybs tidak ada untuk ditunjuk pelaksana agar pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.
2. Responden nomor 8 menyatakan untuk pelayanan umum sudah sangat memuaskan hanya saja untuk pelataran parkir kendaraan yang kurang memadai.
3. Responden nomor 20 menyatakan mohon selalu siapkan staf untuk menjaga loket supaya pelayanan lebih cepat.
4. Responden nomor 29 menyatakan Pengadilan Negeri Semarang pelayanan yang diberikan cukup memuaskan tetapi saat memberikan penjelasan kepada masyarakat perlu diperjelas.
5. Responden nomor 36 menyatakan semua karyawan di Pengadilan Negeri Semarang ramah dan disiplin.
6. Responden nomor 40 menyatakan mohon agar koordinasi untuk jam sidang diperbaiki.
7. Responden nomor 45 menyatakan tingkatkan kualitas pelayanan, SDM serta fasilitas PN terutama ruang mediasi agar sesuai SK KMA no.108.
8. Responden nomor 54 menyatakan dipertahankan agar dapat lebih baik dalam melayani masyarakat .
9. Responden nomor 63 menyatakan kalau bisa ditiadakan untuk pengetikan dirumah karena tidak semua masyarakat memiliki computer dsbnya dan kalau bisa pegawai ybs saja yang membantu mengetikkan biar tidak lambat.
10. Responden nomor 67 menyatakan proses untuk sidang jangan sampai menunggu terlalu lama.
11. Responden nomor 71 menyatakan mohon ditingkatkan lagi pelayanannya.
12. Responden nomor 74 menyatakan segala bentuk pelaksanaan pelayanan perlu lebih ditingkatkan supaya menjadi lebih baik.
13. Responden nomor 86 menyatakan pelayanan yang saya dapatkan selama menjalani sidang sangat baik, ramah dan diberikan petunjuk dengan benar.
14. Responden nomor 88 tempat pendaftaran masih kurang bersih.
15. Responden nomor 93 menyatakan lebih ditingkatkan prosesnya biar lebih cepat

## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Semarang sebesar 73,75 dan berada pada kategori **BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **MUDAH** (46%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang Mayoritas responden menyatakan **BAIK** (56%);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **CEPAT** (56%);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **MURAH** (46%);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (48%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **MAMPU** (60%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **BAIK** (42%);
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (54%);
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **BAIK** (57%).

## DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
2. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Semarang. 2008
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



52	2	3	3	4	4	3	4	3	3	
53	2	2	2	2	2	3	3	2	3	
54	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
55	2	4	2	2	3	3	4	3	3	
56	3	3	3	3	3	4	2	3	2	
57	2	3	2	3	2	3	3	3	2	
58	2	3	2	3	2	3	3	2	2	
59	2	3	3	1	2	3	3	2	2	
60	4	2	3	3	3	3	2	4	3	
61	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
62	2	2	1	2	2	3	2	2	2	
63	2	2	1	2	2	3	2	2	2	
64	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
65	3	4	3	2	4	4	4	3	4	
66	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
67	3	3	2	2	2	3	2	2	2	
68	3	3	2	2	4	4	3	3	3	
69	1	3	3	2	3	3	2	2	2	
70	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
71	2	2	3	2	2	3	3	3	3	
72	2	3	3	2	2	3	3	3	3	
73	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
74	2	2	3	4	2	3	4	2	2	
75	2	3	4	2	3	4	3	2	3	
76	2	2	3	2	2	4	2	2	2	
77	2	3	2	3	2	3	4	3	4	
78	3	3	2	2	2	3	2	2	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
83	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
84	2	3	3	3	3	3	4	4	4	
85	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
86	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
87	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
88	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
89	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
90	2	3	3	2	2	3	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
92	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
93	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
94	3	4	2	2	3	4	4	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	2	2	3	2	2	4	
97	3	3	3	2	2	3	2	2	4	
98	3	3	3	2	2	3	2	2	4	
99	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
Jumlah	278	310	272	256	288	336	318	296	301	
NRR per RL	2.78 0	3.10 0	2.72 0	2.56 0	2.88 0	3.36 0	3.18 0	2.96 0	3.01 0	
NRR Tertimbang	0.30 9	0.34 4	0.30 2	0.28 4	0.32 0	0.37 3	0.35 3	0.32 9	0.33 4	2.950 *)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>73.75</b> ** )

**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 : 73.75**

**Kategori: BAIK**

**Mutu Pelayanan :**

<b>A (Memuaskan)</b>	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
	: 62,51 -	
<b>B (Baik)</b>	81,25	: 2,51 - 3,25
	: 43,76 -	
<b>C (Cukup)</b>	62,50	: 1,76 - 2,50
	: 25,00 -	
<b>D (Kurang)</b>	43,75	: 1,00 - 1,75

**Tabel****RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Indeks Kepuasan Masyarakat:**

**73.75**

**Kategori: BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	2.780	Baik	7
2	Prosedur	3.100	Baik	3
3	Waktu Pelayanan	2.720	Baik	8
4	Biaya/Tarif	2.560	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.880	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3.360	Memuaskan	1
7	Perilaku Pelaksana	3.180	Baik	2
8	Maklumat Pelayanan	2.960	Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.010	Baik	4

