

PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

JL. Gajah Mada Nomor 59 Semarang

Telp. (0366) 21424

Web: www.pn-semarapura.go.id

Email : pnsrp@pn-semarapura.go.id

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA PENGADILAN



Disusun Oleh:

TIM SURVEY KEPUASAN PENGGUNA
PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

TRIWULAN II

TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan Triwulan II Tahun 2021 pada Pengadilan Negeri Semarang. 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 Triwulan II Tahun 2021 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 30 Juni 2021

Ketua Tim,

TTD.

ARIFKIE, SH.,MH.

NIP. 19800927 200212 1 002

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.....	3
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.....	19
DAFTAR PUSTAKA	20
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	21

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.

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 1 April - 30 Juni 2021 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,00 (*delapan puluh tiga 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 67 orang responden yg di ambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. Swasta
5. Wirausaha
6. Tenaga Kontrak
7. Lainnya

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. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan 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 dan Prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	17 Tahun s/d 30 Tahun	20	29,85
2	31 Tahun s/d 40 Tahun	19	28,36
3	41 Tahun s/d 50 Tahun	13	19,40
4	51 Tahun s/d 60 Tahun	13	19,40
5	Diatas 61 Tahun	2	2,99
		67	100%

Mayoritas responden ini berumur 17 tahun sampai dengan 30 tahun dengan jumlah 20 orang dari total 67 reponden (29,85%).

b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	50	74,63
2	Perempuan	17	25,37
		67	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 50 orang dari total 67 responden (74,63%).

c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
2	SD	0	0,00
3	SMP	2	2,99
4	SMU	43	64,18
5	Diploma 1	5	7,46
6	Diploma 2	1	1,49
7	Diploma 3	2	2,99
8	S1	12	17,91
9	S2	2	2,99
10	S3	0	0,00
		67	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SMU yang berjumlah 43 orang dari total responden 67 orang (64,18%).

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	2	2,99
2	TNI	1	1,49
3	POLRI	1	1,49
4	Swasta	37	55,22
5	Wirausaha	6	8,96
6	Tenaga Kontrak	0	0,00
7	Lainnya	20	29,85
		67	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Swasta yaitu 37 orang dari total responden 67 orang (55,22%).

BAB IV

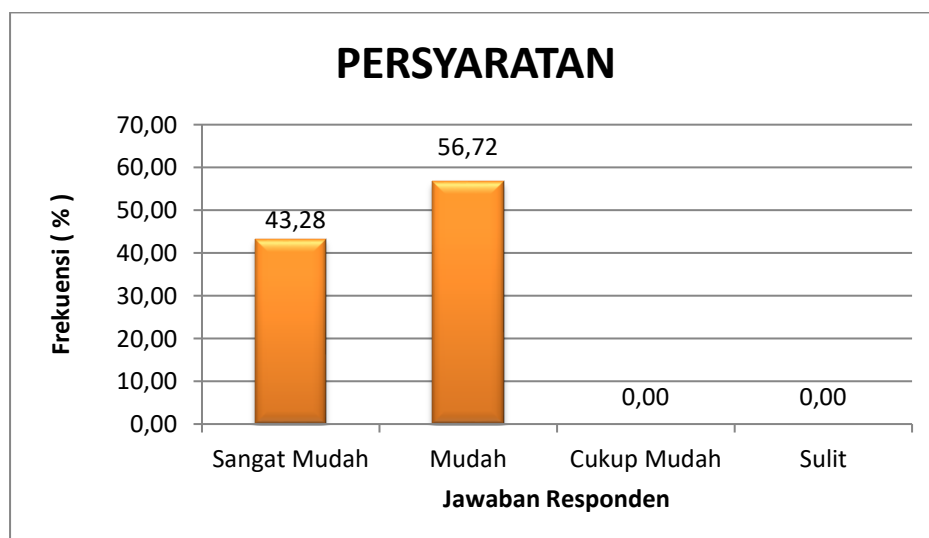
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **90,55%** yang berada pada kategori **MEMUASKAN**. 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:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	29	43,28
2	Mudah	3	38	56,72
3	Cukup Mudah	2	0	0,00
4	Sulit	1	0	0,00
JUMLAH			67	100,00

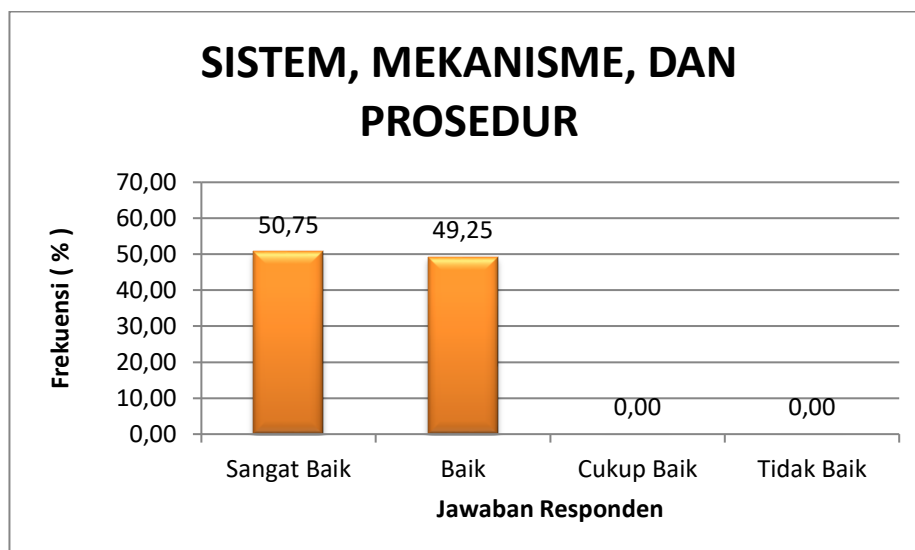


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **MUDAH** (56,72%).

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Baik	4	34	50,75
2	Baik	3	33	49,25
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			67	100,00

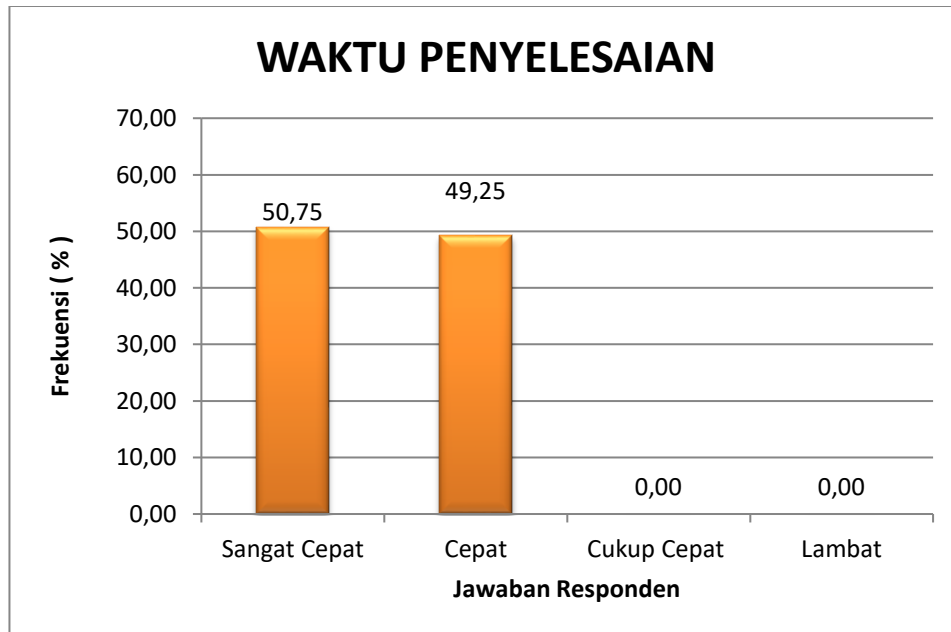


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (50,75%).

C. Waktu Penyelesaian

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

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	34	50,75
2	Cepat	3	33	49,25
3	Cukup Cepat	2	0	0,00
4	Lambat	1	0	0,00
JUMLAH			67	100,00

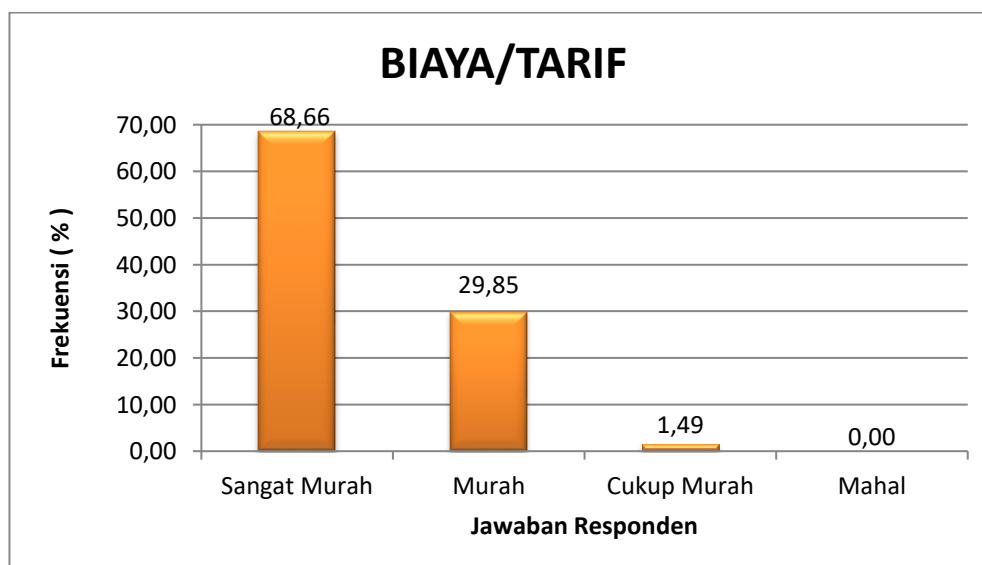


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT CEPAT** (50,75%).

D. Biaya/Tarif

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

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Murah	4	46	68,66
2	Murah	3	20	29,85
3	Cukup Murah	2	1	1,49
4	Mahal	1	0	0,00
JUMLAH			67	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MURAH** (68,66%).

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Memuaskan	4	28	41,79
2	Memuaskan	3	39	58,21
3	Cukup Memuaskan	2	0	0,00
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
JUMLAH			67	100,00

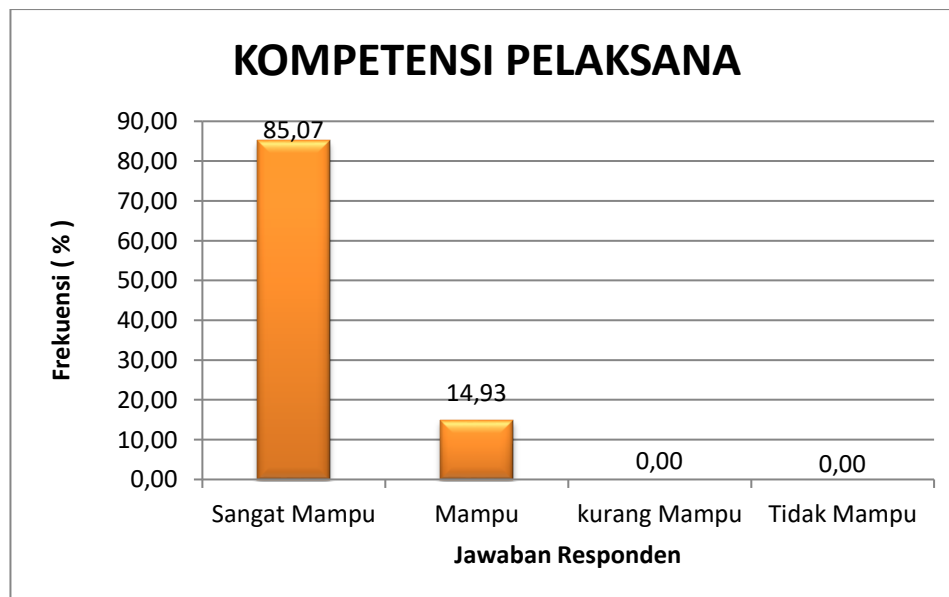


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **MEMUASKAN** (58,21%).

F. Kompetensi Pelaksana

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

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Mampu	4	57	85,07
2	Mampu	3	10	14,93
3	kurang Mampu	2	0	0,00
4	Tidak Mampu	1	0	0,00
JUMLAH			67	100,00

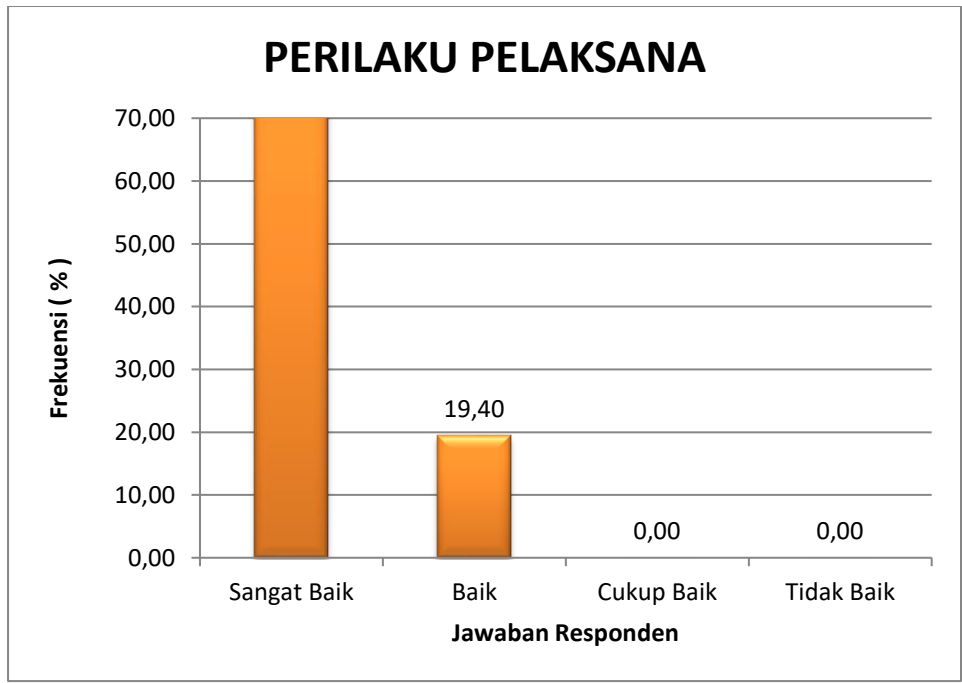


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarangura **SANGAT MAMPU** (85,07%).

G. Perilaku Pelaksana

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

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Baik	4	54	80,60
2	Baik	3	13	19,40
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			67	100,00

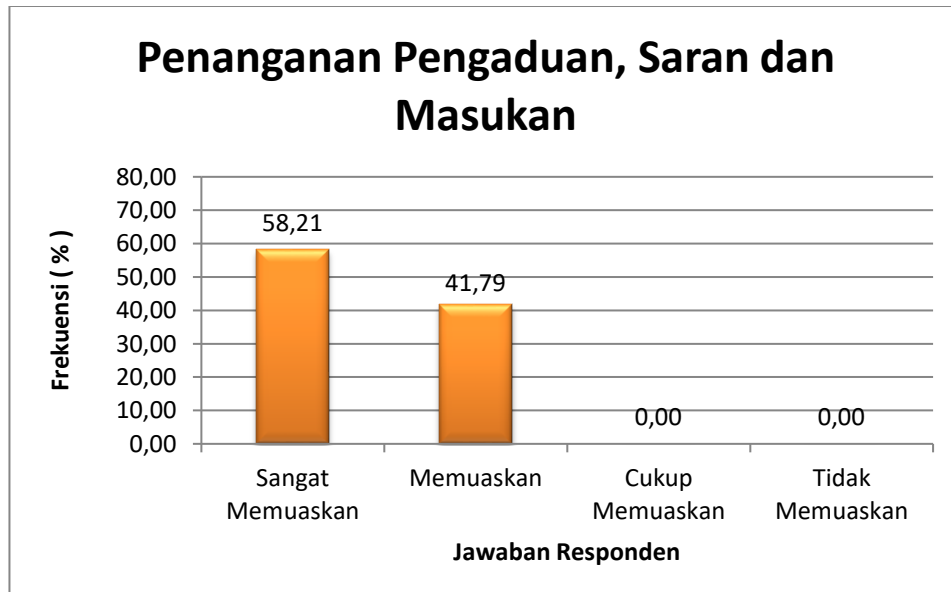


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (80,60%).

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Baik	4	39	58,21
2	Baik	3	28	41,79
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			67	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MEMUASKAN** (58,21%).

I. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Memuaskan	4	55	82,09
2	Memuaskan	3	12	17,91
3	Cukup Memuaskan	2	0	0,00
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
JUMLAH			67	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (82,09%).

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

1. Mohon dipertahankan pelayanan sudah baik
2. Selalu ditingkatkan untuk pelayanannya
3. Semoga pelayanan semakin baik
4. Sangat baik dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan
5. Pelayanan sudah sangat baik mohon lebih ditingkatkan lagi
6. Semoga pelayanan semakin baik
7. Agar pelayanan lebih dipercepat
8. Sangat puas dgn pelayanannya
9. Pelayanan bagus
10. Sudah sangat baik
11. Pelayanan sudah baik agar ditingkatkan lagi
12. Agar lebih dipermudah lagi
13. Pelayanan sudah bagus perlu ditingkatkan lagi
14. Informasi layanan lebih di publish least media sosial
15. Pelayanan sangat baik sekali, semoga bisa berlanjut
16. Pelayanan Sudah baik perlu ditingkatkan lagi
17. Dilayani dengan sepenuh hati
18. Sangat memuaskan
19. Petugas ramah sopan Dan sangat profesional
20. sudah baik,Kalao bisa dijalankan dengan lebih baik lagi
21. Pelayanan sudah sangat baik
22. Pelayanan sudah sangat baik dan cepat
23. Pelayanan sangat bagus dan cepat
24. Sudah bagus dan lancar
25. Pelayanan cepat dan memuaskan
26. Pelayanan sudah baik dan cepat
27. Pelayanan bagus dan cepat
28. Terima kasih atas layannya yang sangat mudah
29. sangat baik dan perlu ditingkatkan lagi
30. Terimakasih Pengadilan negeri klungkung Sudan memberikan pelayanan yang baik
31. Pelayanan sangat bagus dan cepat
32. Pelayanan sudah sangat bagus dan cepat , lebih ditingkatkan lagi
33. Pelayanan cepat ,tepat dan akurat ,mohon untuk dipertahankan
34. Pelayanan yang diberikan sangat baik dan cepat,mohon untuk lebih ditingkatkan lagi

35. Pelayanan di pengadilan sudah sangat bagus dan transparan, mohon untuk dipertahankan
36. Pelayanan sangat bagus dan cepat
37. Pelayanan di Pengadilan sudah sangat baik sesuai dengan aturan yang berlaku
38. Pelayanan pendaftaran permohonan sudah bagus dan cepat mohon untuk dipertahankan
39. Prosedur dan pelayanan sangat mudah ,cepat dan transparan
40. pelayanan sangat mudah ,cepat dan transparan
41. Pelayanan sudah bagus,cepat dan transparan mohon untuk dipertahankan lagi
42. pelayanan bagus,cepat dan transparan
43. Semoga pelayanan bisa lebih ditingkatkan lagi
44. Sangat baik komunikatif dan bersih
45. Kesan dalam pelayanan sangat baik Dan positif Pesan hal yang positif tetap dipertahankan Dan selalu mengikuti perkembangan untuk berinovasi
46. Kesan; Pelayanan sudah sangat baik Pesan; perlu untuk ditingkatkan lagi
47. pelayanan pengadilan cepat dan sesuai dengan aturan atau peraturan yang berlaku
48. Sangat baik
49. Kesan Dan pesan Dari segi sistem Sudah sangat baik mungkin agar kedepannya lebih di tingkatkan lagi
50. Semoga Pelayanan Semakin Baik
51. Sangat baik dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan
52. Pelayanan sudah sangat baik mohon lebih ditingkatkan lagi
53. Semoga pelayanan semakin baik
54. Agar pelayanan lebih dipercepat
55. Sangat puas dgn pelayanannya
56. Pelayanan bagus
57. Sudah sangat baik
58. Pelayanan sudah baik agar ditingkatkan lagi
59. Agar lebih dipermudah lagi
60. Pelayanan sudah bagus perlu ditingkatkan lagi
61. Informasi layanan lebih di publish least media sosial
62. Pelayanan sangat baik sekali, semoga bisa berlanjut
63. Pelayanan Sudah baik perlu ditingkatkan lagi

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Semarang sebesar 90,55% dan berada pada kategori **MEMUASKAN**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **MUDAH** (56,72%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang Mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (50,75%);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT CEPAT** (50,75%);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MURAH** (68,66%);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (58,21%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MAMPU** (85,07%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (80,60%);
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MEMUASKAN** (58,21%);
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (82,09%).

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.

ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN



PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

Jl. Gajahmada nomor 59 Semarang

Telp (0366)21424

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
6	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
8	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
14	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
15	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
16	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
17	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
18	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
19	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
20	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
36	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
37	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
40	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
42	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
43	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	4	3	4	3	4	4	

46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
48	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
49	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
52	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
53	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
54	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
55	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
60	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
61	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
62	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
63	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	230	235	235	246	229	258	255	240	256	
NRR per RL	3,433	3,507	3,507	3,672	3,418	3,851	3,806	3,582	3,821	
NRR Tertimbang	0,381	0,390	0,390	0,408	0,380	0,428	0,423	0,398	0,425	3,621
IKM Unit Pelayanan										90,55

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 : 90,55

Kategori: MEMUASKAN

Mutu Pelayanan :

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

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

			Indeks Kepuasan Masyarakat:	
			90,55	Kategori: MEMUASKAN
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,433	Memuaskan	8
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,507	Memuaskan	6
3	Waktu Penyelesaian	3,507	Memuaskan	6
4	Biaya/Tarif	3,672	Memuaskan	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,418	Memuaskan	9
6	Kompetensi Pelaksana	3,851	Memuaskan	1
7	Perilaku Pelaksana	3,806	Memuaskan	3
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,582	Memuaskan	5
9	Sarana dan Prasarana	3,821	Memuaskan	2

