PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

JL. Gajah Mada Nomor 59 Semarapura
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 IV

TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan Triwulan IV Tahun 2021 pada Pengadilan Negeri Semarapura. 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 Semarapura melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dakam rangka pelaksaaan 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 Semarapura 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 Semarapura 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 Semarapura Triwulan IV Tahun 2021 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarapura, 31 Desember 2021

Ketua Tim,

I NYOMAN SUDARSANA, SH.

NIP. 19670611 199303 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…….. 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 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 ketidak percayaan 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 Semarapura melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dakam rangka pelaksaaan 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 kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Semarapura.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 1 Oktober - 31 Desember 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 kuisioner.
3. Tim survei memperbanyak kuisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
6. Tim survei menganalisa kuisioner 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 48 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 administrativ.

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	7	33,33
2	31 Tahun s/d 40 Tahun	4	19,05
3	41 Tahun s/d 50 Tahun	7	33,33
4	51 Tahun s/d 60 Tahun	3	14,29
5	Diatas 61 Tahun	0	0,00
		21	100,00

Mayoritas responden ini berumur 17 tahun sampai dengan 30 tahun dan berumur 41 sampai dengan 50 tahun dengan jumlah 7 orang dari total 21 reponden (33,33%).

b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	13	61,90
2	Perempuan	8	38,10
		21	100,00

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 13 orang dari total 21 responden (61,90%).

c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
2	SD	0	0,00
3	SMP	2	9,52
4	SMU	6	28,57
5	Diploma 1	1	4,76
6	Diploma 2	1	4,76
7	Diploma 3	2	9,52
8	S1	9	42,86
9	S2	0	0,00
10	S3	0	0,00
		21	100,00

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 9 orang dari total responden 21 orang (42,86%).

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	3	14,29
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	1	4,76
4	Swasta	8	38,10
5	Wirausaha	3	14,29
6	Tenaga Kontrak	0	0,00
7	Lainnya	6	28,57
		21	100,00

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Swasta yaitu 8 orang dari total responden 21 orang (38,10%).

BAB IV

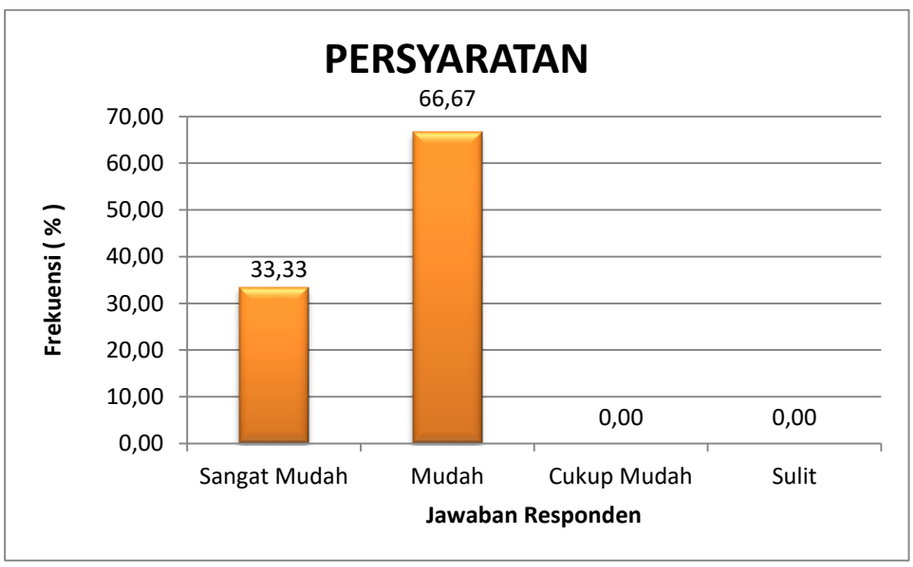
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **87,83%** yang berada pada kategori **MEMUASKAN**. Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan:

A. Persyaratan

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

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	7	33,33
2	Mudah	3	14	66,67
3	Cukup Mudah	2	0	0,00
4	Sulit	1	0	0,00
JUMLAH			21	100,00

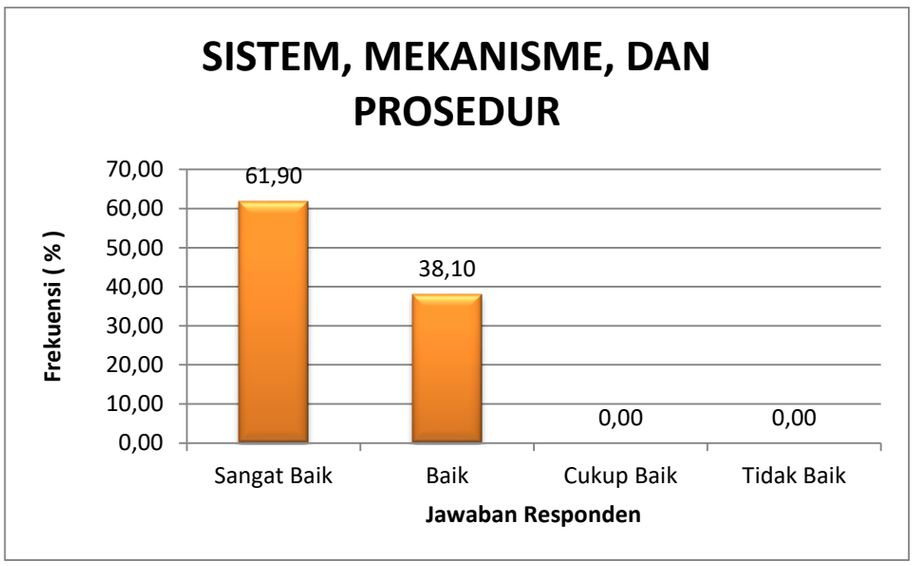


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura **MUDAH** (66,67%).

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	13	61,90
2	Baik	3	8	38,10
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			21	100,00

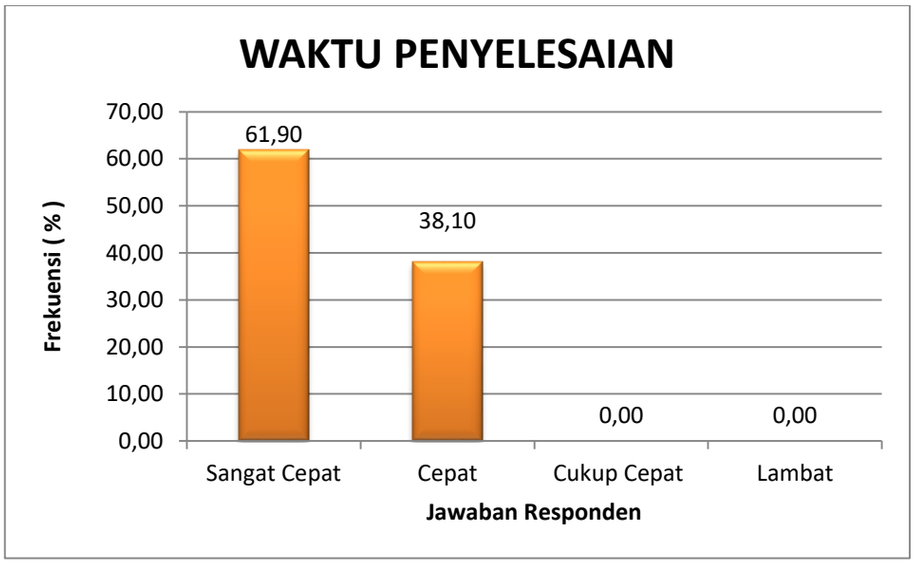


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura **SANGAT BAIK** (61,90%).

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	13	61,90
2	Cepat	3	8	38,10
3	Cukup Cepat	2	0	0,00
4	Lambat	1	0	0,00
JUMLAH			21	100,00

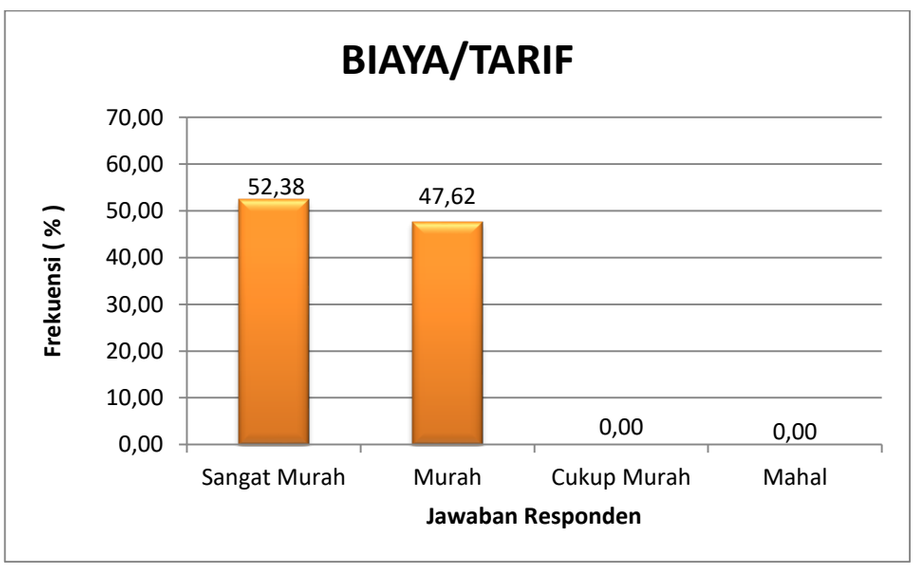


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Semarapura **SANGAT CEPAT** (61,90%).

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	11	52,38
2	Murah	3	10	47,62
3	Cukup Murah	2	0	0,00
4	Mahal	1	0	0,00
JUMLAH			21	100,00

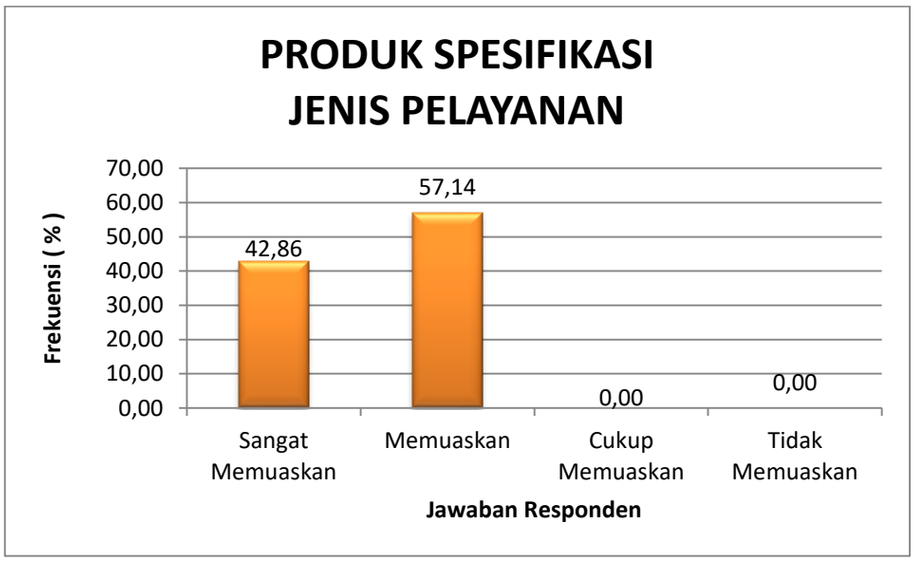


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura **SANGAT MURAH** (52,38%).

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	9	42,86
2	Memuaskan	3	12	57,14
3	Cukup Memuaskan	2	0	0,00
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
JUMLAH			21	100,00

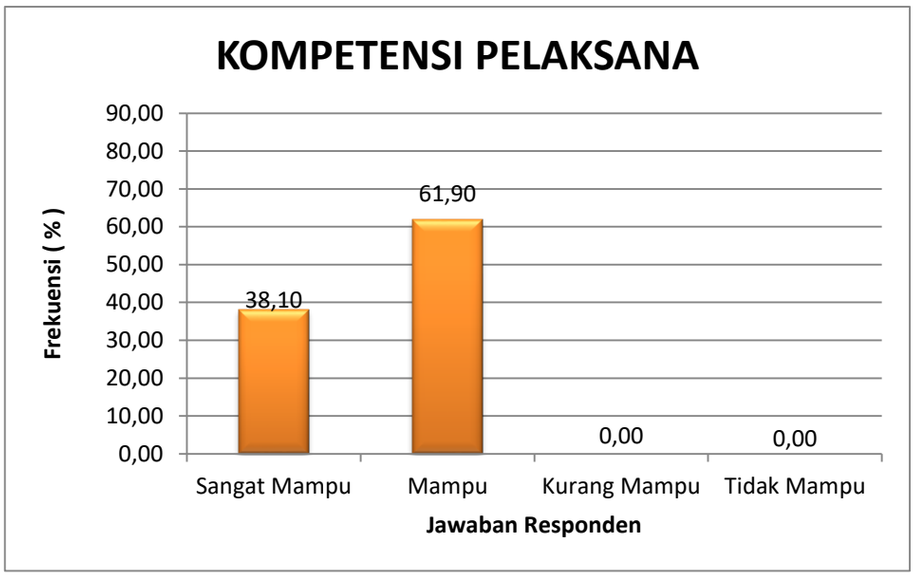


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura **MEMUASKAN** (57,14%).

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	8	38,10
2	Mampu	3	13	61,90
3	kurang Mampu	2	0	0,00
4	Tidak Mampu	1	0	0,00
JUMLAH			21	100,00



Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura **MAMPU** (61,90%).

G. Perilaku Pelaksana

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

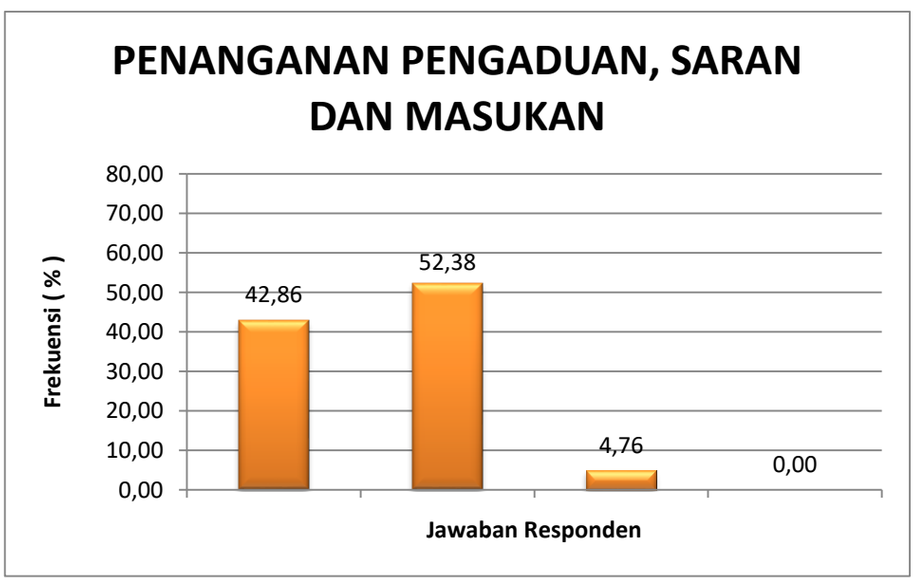
NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Baik	4	12	57,14
2	Baik	3	9	42,86
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			21	100,00

Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura **SANGAT BAIK** (57,14%).

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	9	42,86
2	Baik	3	11	52,38
3	Cukup Baik	2	1	4,76
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			21	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarapura **MEMUASKAN** (52,38%).

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 Baik	4	18	85,71
2	Baik	3	2	9,52
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	1	4,76
JUMLAH			21	100,00

Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Semarapura **SANGAT BAIK** (85,71%).

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

1	Saya sangat puas dengan pelayanan pengadilan negeri semarapura
2	Kesan pelayanan cukup ramah pesan perlu ditingkatkan lagi
3	Pelayanan yang saya terima sangat baik, prosesnya cepat dan transparan, mohon dipertahankan
4	Pelayanan Sdh Bagus Mohon Tetap Dipertahankan
5	Sangat bagus pelayanaaan dari registrasi sampai penyelesaian permohonan, terima kasih banyak
6	Pelayanan sudah sangat baik, mohon dipertahankan dan agar tetep baik
7	Pelayannya sangat ramah dan cepat
8	Terima kasih atas pelayanan yang sudah di berikan dengan kami sangatlah baik dan memuaskan...
9	Sudah sesuai dengan prosedur
10	Cukup baik
11	Pelayanan sudah baik
12	Telah diselesaikan dengan sangat baik setiap pelayanan yang disampaikan
13	Pelayanan sangat baik dan cepat
14	Sudah sangat baik dan perlu dipertahankan
15	Baik ramaah dan bijak
16	Pelayanan yang sagat baik dan ramah
17	Sangat baik
18	Sangat Baik
19	Pelayanan sangat baik
20	Pelayanan sudah baik, mohon lebih ditingkatkan
21	Kesan :pelayanannya sangat baik pesan:semoga tetap menjadi yang terbaik

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Semarapura sebesar 87,83% dan berada pada kategori **MEMUASKAN**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura mayoritas responden menyatakan **MUDAH** (66,67%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura Mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (61,90%);
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura mayoritas responden menyatakan **SANGAT CEPAT** (61,90%);
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura mayoritas responden menyatakan **SANGAT MURAH** (52,38%);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (57,14%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura mayoritas responden menyatakan **MAMPU** (61,90%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (57,14%);
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarapura mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (52,38%).
9. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura mayoritas responden menyatakan **BAIK** (85,71%)

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. Semarapura. 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 Semarapura
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	3	4	
2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
9	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
16	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
17	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
Jumlah	70	76	76	74	72	71	75	71	79	
NRR per RL	3,333	3,619	3,619	3,524	3,429	3,381	3,571	3,381	3,762	
NRR Tertimbang	0,370	0,402	0,402	0,392	0,381	0,376	0,397	0,376	0,418	3,513
IKM Unit Pelayanan										**87,83**

Keterangan :

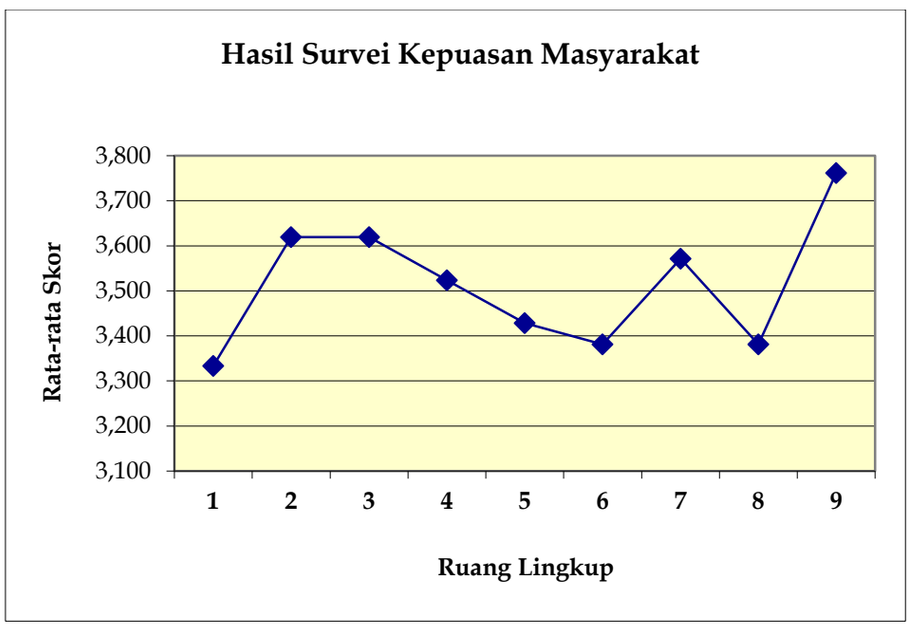
RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL	=	Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	=	NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 87,83
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:	
87,83	Kategori: MEMUASKAN

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,333	Memuaskan	9
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,619	Memuaskan	2
3	Waktu Penyelesaian	3,619	Memuaskan	2
4	Biaya/Tarif	3,524	Memuaskan	5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,429	Memuaskan	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,381	Memuaskan	7
7	Perilaku Pelaksana	3,571	Memuaskan	4
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,381	Memuaskan	7
9	Sarana dan Prasarana	3,762	Memuaskan	1