

# 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](mailto:pnsrp@pn-semarapura.go.id)

---

## SURVEY KEPUASAN PENGGUNA PENGADILAN



Disusun Oleh:

TIM SURVEY KEPUASAN PENGGUNA  
PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

TRIWULAN IV

TAHUN 2023

# KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan Triwulan IV Tahun 2023 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 IV Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

 Semarang, 2 Januari 2024  
Ketua  
  
Anak Agung Sagung Yuni Wulantrisna, S.H.  
NIP. 197806092001122001

## 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 .....	18
DAFTAR PUSTAKA.....	19
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	20

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturn 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 Oktober - 31 Desember 2023 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,50 (*tiga koma lima puluh*).

#### 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 34 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. 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. Maklumat Pelayanan

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

### BAB III PROFIL RESPONDEN

a. Umur Responden

NO	UMUR	FREKUENSI	(%)
1	17-30	8	23,53
2	31-40	8	23,53
3	41-50	13	38,24
4	51-60	3	8,82
5	61>	2	5,88
JUMLAH		34	100,00

Mayoritas responden ini berumur 41 tahun sampai dengan 50 tahun dengan jumlah 13 orang dari total 34 responden (38,24%).

b. Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	(%)
1	LAKI-LAKI	18	52,94
2	PEREMPUAN	16	47,06
JUMLAH		34	100,00

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 18 orang dari total 34 responden (52,94%).

c. Pendidikan Terakhir Responden

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	(%)
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
2	SD	0	0,00
3	SMP	1	2,94
4	SMU	18	52,94
5	Diploma 1	0	0,00
6	Diploma 2	0	0,00
7	Diploma 3	0	0,00
8	S1	13	38,24
9	S2	2	5,88
10	S3	0	0,00
JUMLAH		34	100,00

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SMU yang berjumlah 18 orang dari total responden 34 orang (52,94%).



d. Pekerjaan Utama Responden

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	( % )
1	PNS	4	11,76
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	1	2,94
4	Swasta	16	47,06
5	Wirausaha	0	0,00
6	Tenaga Kontrak	2	5,88
7	Lainnya	11	32,35
JUMLAH		34	100,00

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Swasta yaitu 16 orang dari total responden 34 orang (47,06%).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar 3,99/99,67 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	F
1	Sangat Sesuai	4	34	100,00
2	Sesuai	3	0	0,00
3	Kurang Sesuai	2	0	0,00
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00
JUMLAH			34	100,00



Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT SESUAI** (100,00%).

## B. Prosedur

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

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	32	94,12
2	Mudah	3	2	5,88
3	Kurang Mudah	2	0	0,00
4	Tidak Mudah	1	0	0,00
JUMLAH			34	100,00

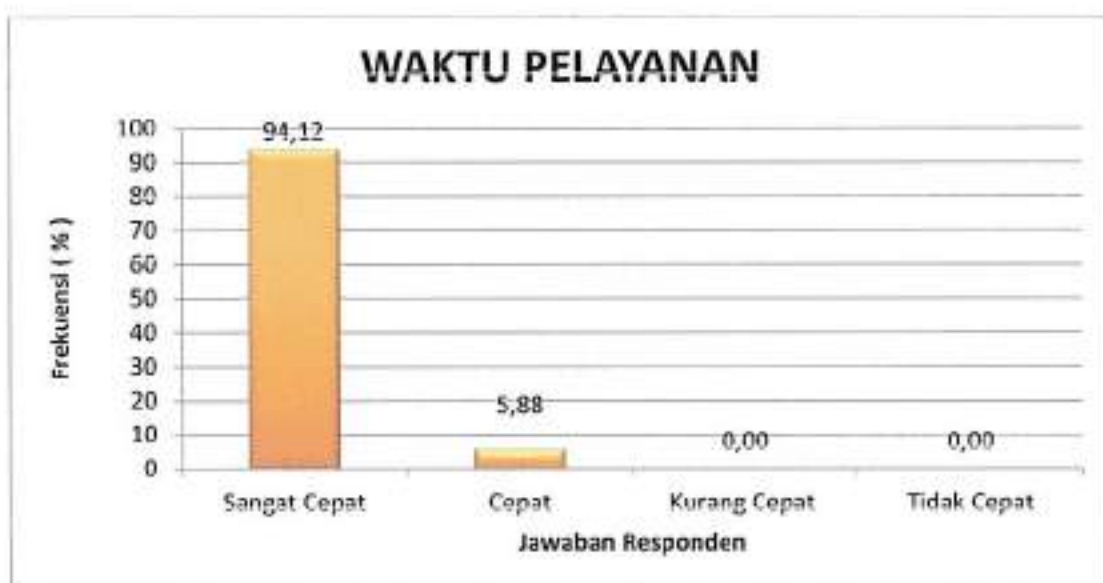


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MUDAH** (94,12%).

## C. Waktu pelayanan

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

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	32	94,12
2	Cepat	3	2	5,88
3	Kurang Cepat	2	0	0,00
4	Tidak Cepat	1	0	0,00
JUMLAH			34	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT CEPAT** (94,12%).

#### 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 Setuju	4	34	100,00
2	Setuju	3	0	0,00
3	Kurang Setuju	2	0	0,00
4	Tidak Setuju	1	0	0,00
JUMLAH			34	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT SETUJU** (100,00%).

#### 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 Sesuai	4	34	100,00
2	Sesuai	3	0	0,00
3	Kurang Sesuai	2	0	0,00
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00
JUMLAH			34	100,00



Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT SESUAI** (100,00%).

#### 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 Kompeten	4	34	100,00
2	Kompeten	3	0	0,00
3	Kurang Kompeten	2	0	0,00
4	Tidak Kompeten	1	0	0,00
JUMLAH			34	100,00



Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT KOMPETEN** (100,00%).

#### 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 Sopan dan Ramah	4	34	100,00
2	Sopan dan Ramah	3	0	0,00
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
JUMLAH			34	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT SOPAN DAN RAMAH (100,00%)**.

#### H. Maklumat Pelayanan

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

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Baik	4	34	100,00
2	Baik	3	0	0,00
3	Cukup	2	0	0,00
4	Buruk	1	0	0,00
JUMLAH			34	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK (100,00%)**.

#### 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:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Berfungsi dan Dikelola Dengan Baik	4	34	100,00
2	Kurang Maksimal	3	0	0,00
3	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0,00
4	Tidak Ada	1	0	0,00
JUMLAH			34	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang **BERFUNGSI DAN DIKELOLA DENGAN BAIK** (100.00%).



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

- 1 pelayanan sudah baik dan membantu
- 2 pelayanan sudah sangat bagus mohon dipertahankan
- 3 pelayanan sudah baik, pertahankan
- 4 sudah baik, pertahankan.
- 5 pelayanan yang diberikan sudah baik
- 6 baik, jelas dan ramah
- 7 pelayanan yang diberikan sudah sesuai
- 8 sudah bagus
- 9 masyarakat sangat terbantu dengan adanya layanan posbakum
- 10 sudah bagus
- 11 informasi yang diberikan sangat membantu
- 12 pelayanan sudah bagus
- 13 pelayanan oleh petugas pengadilan sudah bagus. pertahankan terus
- 14 petugas sudah memberikan pelayanan yang bagus. pertahankan
- 15 pertahankan dan tingkatkan kembali
- 16 informasi yg diberikan sangat membantu
- 17 sangat terbantu dengan adanya layanan di posbakum
- 18 pertahankan
- 19 TINGKATKAN
- 20 sudah baik, tingkatkan lagi
- 21 informasi sangat membantu saya
- 22 pelayanan sudah baik
- 23 pelayanan yang diberikan sudah baik
- 24 layanan yang sangat membantu
- 25 informasi yang diberikan sangat jelas dan membantu
- 26 pertahankan
- 27 sudah bagus
- 28 pelayanan sudah bagus
- 29 layanan pengadilan sudah bagus
- 30 pertahankan terus
- 31 informasi yang diberikan sudah jelas dan mebantu
- 32 Layanan yang diberikan sudah tepat waktu. pertahankan dan tingkatkan lagi untuk kedepannya
- 33 tingkatkan
- 34 petugas sudah memberikan pelayanan yg baik

## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Semarang sebesar **3,99/99,67** dan berada pada kategori **MEMUASKAN**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT SESUAI** (100,00%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang Mayoritas responden menyatakan **SANGAT MUDAH** (94,12%);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT CEPAT** (94,12%);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT SETUJU** (100,00%);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT SESUAI** (100,00%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT KOMPETEN** (100,00%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT SOPAN DAN RAMAH** (100,00%);
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (100,00%).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **BERFUNGSI DAN DIKELOLA DENGAN BAIK** (100,00%);

## 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	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	
Jumlah	136	134	134	136	136	136	136	136	136	
NRR per RL	4,000	3,941	3,941	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
NRR tertimbang	0,444	0,438	0,438	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	<b>3,99</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>99,67</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 : 3,99/99,67**

**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:

**3,99/99,67**

Kategori:  
MEMUASKAN

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	4,000	Memuaskan	1
2	Prosedur	3,941	Memuaskan	8
3	Waktu Pelayanan	3,941	Memuaskan	8
4	Biaya/Tarif	4,000	Memuaskan	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Memuaskan	1
6	Kompetensi Pelaksana	4,000	Memuaskan	1
7	Perilaku Pelaksana	4,000	Memuaskan	1
8	Maklumat Pelayanan	4,000	Memuaskan	1
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Memuaskan	1

