

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 I

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

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

Semarang, 31 Maret 2023
Ketua Tim,

Ni Made Ari Artini, SH.
NIP. 19840424 201101 2 017

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 Januari - 31 Maret 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 55 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	19	34,55
2	31-40	10	18,18
3	41-50	13	23,64
4	51-60	10	18,18
5	61>	3	5,45
JUMLAH		55	100,00

Mayoritas responden ini berumur 17 tahun sampai dengan 30 tahun dengan jumlah 19 orang dari total 55 reponden (34,55%).

b. Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	(%)
1	LAKI-LAKI	31	56,36
2	PEREMPUAN	24	43,64
JUMLAH		55	100,00

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 31 orang dari total 55 responden (56,36%).

c. Pendidikan Terakhir Responden

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	(%)
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
2	SD	1	1,82
3	SMP	9	16,36
4	SMU	27	49,09
5	Diploma 1	0	0,00
6	Diploma 2	1	1,82
7	Diploma 3	6	10,91
8	S1	10	18,18
9	S2	1	1,82
10	S3	0	0,00
JUMLAH		55	100,00

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SMU yang berjumlah 27 orang dari total responden 55 orang (49,09%).

d. Pekerjaan Utama Responden

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	(%)
1	PNS	5	9,09
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	0	0,00
4	Swasta	32	58,18
5	Wirausaha	5	9,09
6	Tenaga Kontrak	4	7,27
7	Lainnya	9	16,36
JUMLAH		55	100,00

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Swasta yaitu 32 orang dari total responden 55 orang (58,18%).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **3,93** 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 Sesuai	4	51	92,73
2	Sesuai	3	4	7,27
3	Kurang Sesuai	2	0	0,00
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00
JUMLAH			55	100,00

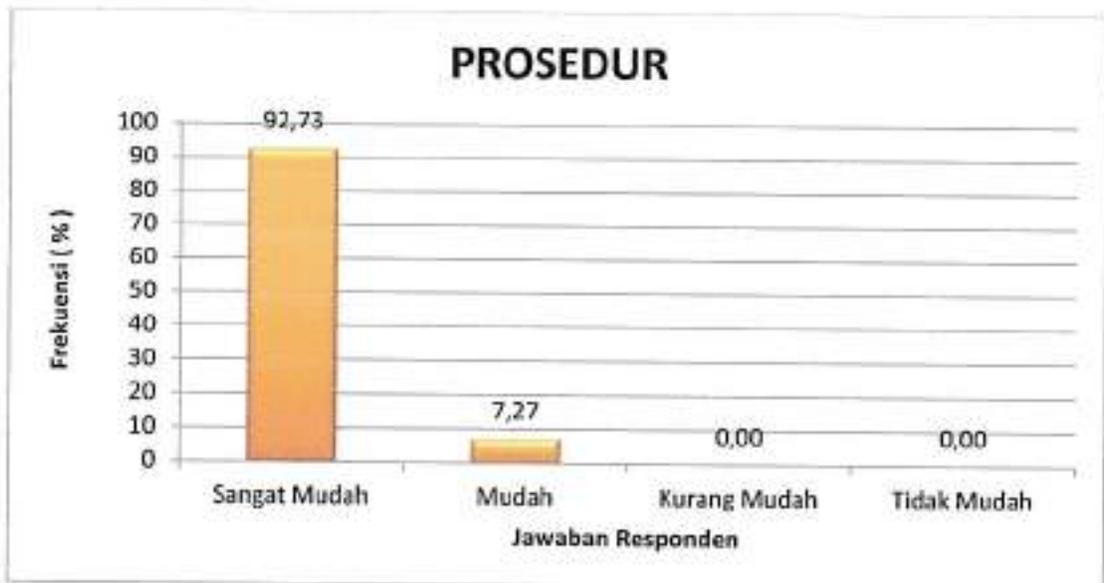


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT SESUAI** (92,73%).

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	51	92,73
2	Mudah	3	4	7,27
3	Kurang Mudah	2	0	0,00
4	Tidak Mudah	1	0	0,00
JUMLAH			55	100,00

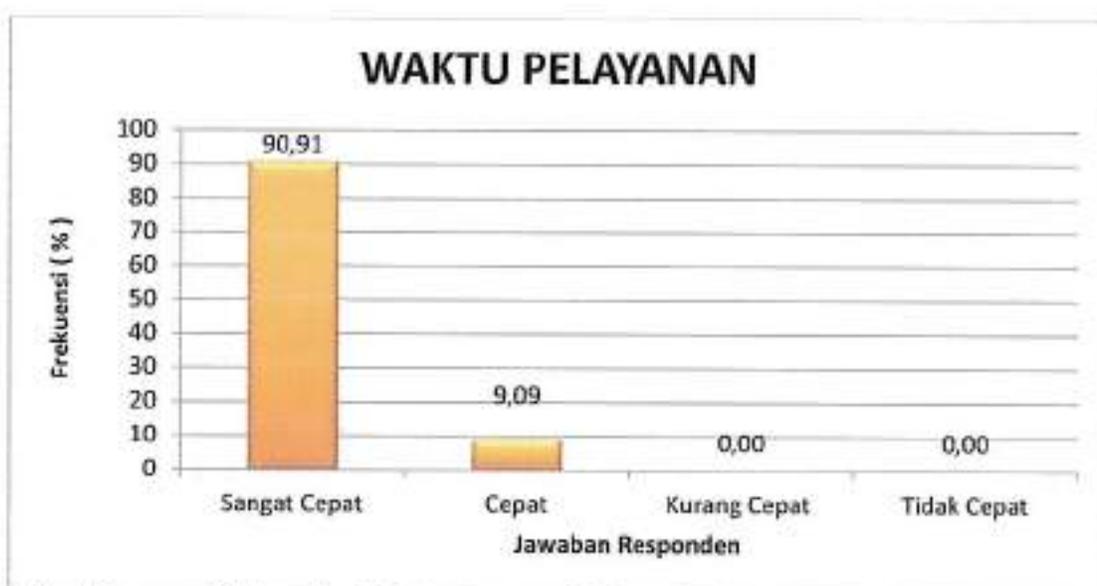


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura **SANGAT MUDAH** (92,73%).

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	50	90,91
2	Cepat	3	5	9,09
3	Kurang Cepat	2	0	0,00
4	Tidak Cepat	1	0	0,00
JUMLAH			55	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura **SANGAT CEPAT** (90,91%).

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	48	87,27
2	Setuju	3	7	12,73
3	Kurang Setuju	2	0	0,00
4	Tidak Setuju	1	0	0,00
JUMLAH			55	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura **SANGAT SETUJU** (87,27%).

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	51	92,73
2	Sesuai	3	4	7,27
3	Kurang Sesuai	2	0	0,00
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00
JUMLAH			55	100,00



Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT SESUAI** (92,73%).

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	51	92,73
2	Kompeten	3	4	7,27
3	Kurang Kompeten	2	0	0,00
4	Tidak Kompeten	1	0	0,00
JUMLAH			55	100,00



Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT KOMPETEN** (92,73%).

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	54	98,18
2	Sopan dan Ramah	3	1	1,82
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
JUMLAH			55	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT SOPAN Dan RAMAH (98,18%)**.

H. 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	50	90,91
2	Baik	3	5	9,09
3	Cukup	2	0	0,00
4	Buruk	1	0	0,00
JUMLAH			55	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK (90,91%)**.

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	54	98,18
2	Kurang Maksimal	3	0	0,00
3	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0,00
4	Tidak Ada	1	1	1,82
JUMLAH			55	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** (98,18%).

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

- 1 Baik
- 2 Lumayan Baik
- 3 Sangat Baik
- 4 Ramah
- 5 Sangat Baik
- 6 Bagus
- 7 Bagus
- 8 Baik
- 9 Baik
- 10 Sangat Cepat Dan Berintegritas.
- 11 Sangat Ramah Dan Memberikan Pelayanan Yang Baik
- 12 Baik Dan Sopan
- 13 Baik Dan Ramah
- 14 Pelayanan Bagus Dan Cepat
- 15 Pelayanan Petugas Sudah Bagus ,Cepat Dan Transparan
- 16 Pelayanan Sudah Bagus ,Cepat Dan Transparan
- 17 Pelayanan Yang Saya Dapat Sudah Sangat Baik Dan Cepat
- 18 Baik
- 19 Sangat Baik
- 20 Sang Luar Biasa
- 21 Sangat Baik
- 22 Pelayanan Sangat Baik Dan Petugas Sangat Ramah
- 23 Saya Sudah Dilayani Dengan Baik
- 24 Pelayanan Sudah Baik, Petugas Ramah Dan Sangat Membantu
- 25 Sudah Baik
- 26 Pelayanan Sudah Baik
- 27 Agar Menjaga Selalu Layanan Ygdiberikan Yg Sudah Baik Menjadi Lebih Baik
- 28 Sudah Baik
- 29 Pelayanan Yang Diberikan Sudah Baik
- 30 Layanan Sudah Bagus, Pertahankan
- 31 Dipertahankan
- 32 Baik. Tetap Dipertahankan
- 33 Lebih Ditingkatkan Sarana Dan Prasarana, Meningkatkan Sistem Di Updat Teknologinya
- 34 Pelayanan Cukup Baik Bahkan Baik, Mudah Mudahan Pengadilan Negeri Semarang Dapat Lebih Meningkatkan Kualitas
- 35 Lebih Ditingkatkan Untuk Memperoleh Predikat Yang Lebih Baik
- 36 Baik
- 37 Sudah Bagus
- 38 Layanan Yang Diberikan Sudah Bagus. Pertahankan Selalu
- 39 Pelayanan Sudah Bagus, Pertahankan.
- 40 Pelayanan Yang Sangatramah Dan Profesional
- 41 Baik, Perlu Di Tingkatkan Lagi
- 42 Cukup Baik
- 43 Pelayanan Sangat Jelas, Sesuai Prosedur Dan Sangat Ramah
- 44 Baik
- 45 Semoga Tetap Sopan Dan Ramah Terhadap Pengunjung

- 46 Tegakkan Keadilan Selurus - Lurusnya
- 47 Melayani Yang Lebih Baik
- 48 Saya Sangat Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas, Semoga Dapat Dipertahankan.
- 49 Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Sudah Sangat Baik
- 50 Layanan Yang Diberikan Sudah Bagus, Tingkatkan
- 51 Sudah Bagus, Pertahankan
- 52 Tingkatkan Pelayanan Dan Waktu Persidangan Disesuaikan Dengan Scajule
- 53 Layanan Yang Diberikan Sudah Baik, Tingkatkan
- 54 Pertahankan
- 55 Pelayanan Yang Diberikan Sudah Bagus

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Semarang sebesar **3,93** 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** (92,73%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang Mayoritas responden menyatakan **SANGAT MUDAH** (92,73%);
- 3 Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT CEPAT** (90,91%);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT SETUJU** (87,27%);
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT SESUAI** (92,73%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT KOMPETEN** (92,73%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT SOPAN DAN RAMAH** (96,18%);
8. Sarana Dan Prasarana di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (90,91%)
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **BERFUNGSI DAN DIKELOLA DENGAN BAIK** (96,18%);

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	3	3	3	3	4	3	4	3	1	
3	4	4	3	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	4	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	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	3	3	3	3	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	3	3	4	4	4	3	4	3	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	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

45	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	216	216	215	213	216	216	219	215	217	
NRR per RL	3,927	3,927	3,909	3,873	3,927	3,927	3,982	3,909	3,945	
NRR Tertimbang	0,436	0,436	0,434	0,430	0,436	0,436	0,442	0,434	0,438	3,93
IKM Unit Pelayanan										98,13

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 : 3,93
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:

3,93

Kategori:
MEMUASKAN

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,927	Memuaskan	3
2	Prosedur	3,927	Memuaskan	3
3	Waktu Pelayanan	3,909	Memuaskan	7
4	Biaya/Tarif	3,873	Memuaskan	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,927	Memuaskan	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,927	Memuaskan	3
7	Perilaku Pelaksana	3,982	Memuaskan	1
8	Sarana Dan Prasarana	3,909	Memuaskan	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,945	Memuaskan	2

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

