

**LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI KELAS IB BANTUL**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi**  
**Nomor 16 Tahun 2014**



**PENGADILAN NEGERI KELAS IB BANTUL**  
**KABUPATEN BANTUL**  
**DESEMBER 2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI KELAS IB BANTUL**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014**

Disahkan di Bantul

Pada Hari Jumat, 27 Desember 2019

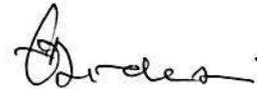
Management Representative,



**KHOIRUMAN PANDU K. HARAHAAP, SH.,MH.**

NIP. 197508161999031003

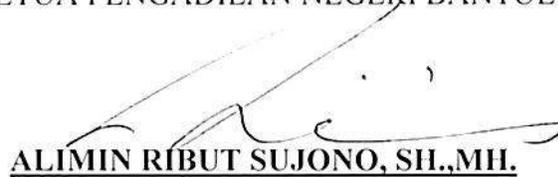
Ketua Tim Survei,



**RUDI SAFARI, SH.,MH.**

NIP. 196606091996031002

KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL



**ALIMIN RIBUT SUJONO, SH.,MH.**

NIP. 196711291992121001

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Kelas IB Bantul mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan / diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan / diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Bantul, yang dengan menggunakan metode Kuesioner dengan wawancara tatap muka dan kuesioner melalui pengisian sendiri.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Kelas IB Bantul dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Bantul.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bantul, 27 Desember 2019

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

|  | <i>Halaman</i> |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i              |
| LEMBAR PENGESAHAN .....  | ii             |
| KATA PENGANTAR .....   | iii            |
| DAFTAR ISI.....  | iv             |
| DARTAR TABEL .....   | vi             |
| <br>   |                |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>       |
| A. Latar Belakang .....  | 1              |
| B. Tujuan dan Sasaran .....  | 2              |
| C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....   | 3              |
| D. Tahapan Pelaksanaan .....   | 3              |
| <br>   |                |
| <b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>   | <b>4</b>       |
| A. Metode Survei.....  | 4              |
| B. Teknik Pengumpulan Data.....  | 4              |
| C. Variabel Pengukuran IKM.....  | 4              |
| D. Teknik Analisis Data.....   | 5              |
| <br>   |                |
| <b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>   | <b>7</b>       |
| A. Jenis Kelamin.....  | 7              |
| B. Pendidikan Terakhir.....  | 8              |
| C. Pekerjaan Utama .....   | 8              |
| <br>   |                |
| <b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br/>(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b> | <b>9</b>       |
| A. Persyaratan .....   | 10             |
| B. Prosedur .....  | 10             |
| C. Waktu Pelayanan .....   | 11             |
| D. Biaya/Tarif .....   | 12             |
| E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....  | 12             |
| F. Kompetensi Pelaksana .....  | 13             |
| G. Perilaku Pelaksana .....  | 14             |
| H. Maklumat Pelayanan.....   | 14             |
| I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....                                       | 15             |

|   |    |
|---|----|
| <b>BAB V. ANALISIS</b> .....                            | 16 |
| A. Kebutuhan dan Kepuasan Masyarakat .....              | 16 |
| B. Kepercayaan dan Keyakinan Pengguna Layanan .....     | 16 |
| C. Pengadilan yang Terjangkau dan Akses Informasi ..... | 16 |
| <br>  |    |
| <b>BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....         | 17 |
| A. Kesimpulan .....                                     | 17 |
| B. Rekomendasi .....                                    | 18 |
| <br>  |    |
| RUJUKAN .....   | 19 |
| <br>  |    |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN .....                                 | 20 |

## DAFTAR TABEL

| <i>No. Tabel</i> |   | <i>Halaman</i> |
|------------------|---|----------------|
| 1.               | Kategori Mutu Pelayanan .....   | 6              |
| 2.               | Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....   | 7              |
| 3.               | Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....   | 7              |
| 4.               | Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....   | 8              |
| 5.               | Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Kelas IB Bantul ..... | 9              |
| 6.               | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bantul Ruang Lingkup: Persyaratan .....   | 10             |
| 7.               | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bantul Ruang Lingkup: Prosedur .....  | 11             |
| 8.               | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bantul Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....   | 11             |
| 9.               | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bantul Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....  | 12             |
| 10.              | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bantul Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....  | 13             |
| 11.              | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bantul Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....   | 13             |
| 12.              | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bantul Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....   | 14             |
| 13.              | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banrul Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....  | 15             |
| 14.              | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bantul Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....  | 15             |

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat

banyak dan tingkat ketersediannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

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 ke tidak percaya 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 Bantul 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**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bantul. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran / survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Bantul ini dilaksanakan pada bulan Juli s.d. Desember 2019.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Bantul, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket / kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim Survei melakukan wawancara langsung dengan responden.
7. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
8. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawawan kuesioner dan menganalisis data
9. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bantul, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, LSM, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner melalui dengan cara kuesioner diberikan dan diisi sendiri oleh responden. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### **C. Variabel Pengukuran SKM**

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, ketrampilan, 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.

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Bantul ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penyekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

| No. | Mutu Pelayanan  | Norma Skor     |             |
|-----|-----------------|----------------|-------------|
|     |                 | Skala 100      | Skala 1-4   |
| 1.  | A (Sangat Baik) | 88,31 – 100,00 | 3,53 – 4,00 |
| 2.  | B (Baik)        | 76,61 – 88,30  | 3,06 – 3,53 |
| 3.  | C (Kurang Baik) | 65,00 – 76,60  | 2,60 – 3,06 |
| 4.  | D (Tidak Baik)  | 25,00 – 64,99  | 1,00 – 2,59 |

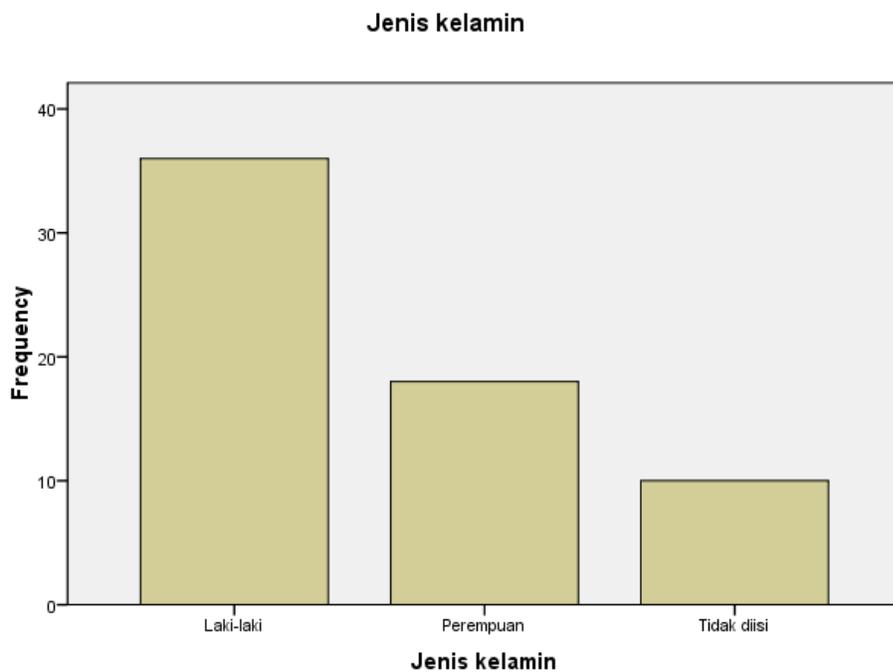
### BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Jenis Kelamin

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

|       |             | Jenis kelamin |         |               |                    |
|-------|-------------|---------------|---------|---------------|--------------------|
|       |             | Frequency     | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-laki   | 36            | 56.2    | 56.2          | 56.2               |
|       | Perempuan   | 18            | 28.1    | 28.1          | 84.4               |
|       | Tidak diisi | 10            | 15.6    | 15.6          | 100.0              |
| Total |             | 64            | 100.0   | 100.0         |                    |



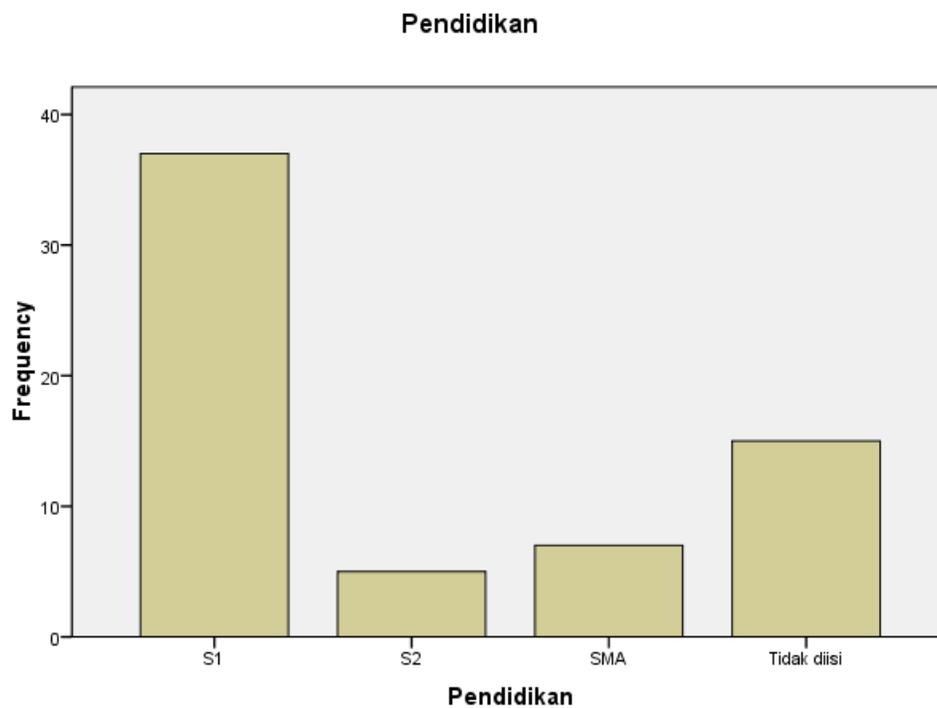
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (56,2 %).

## B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

|       |             | Pendidikan |         |               |                    |
|-------|-------------|------------|---------|---------------|--------------------|
|       |             | Frequency  | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | S1          | 37         | 57.8    | 57.8          | 57.8               |
|       | S2          | 5          | 7.8     | 7.8           | 65.6               |
|       | SMA         | 7          | 10.9    | 10.9          | 76.6               |
|       | Tidak diisi | 15         | 23.4    | 23.4          | 100.0              |
|       | Total       | 64         | 100.0   | 100.0         |                    |

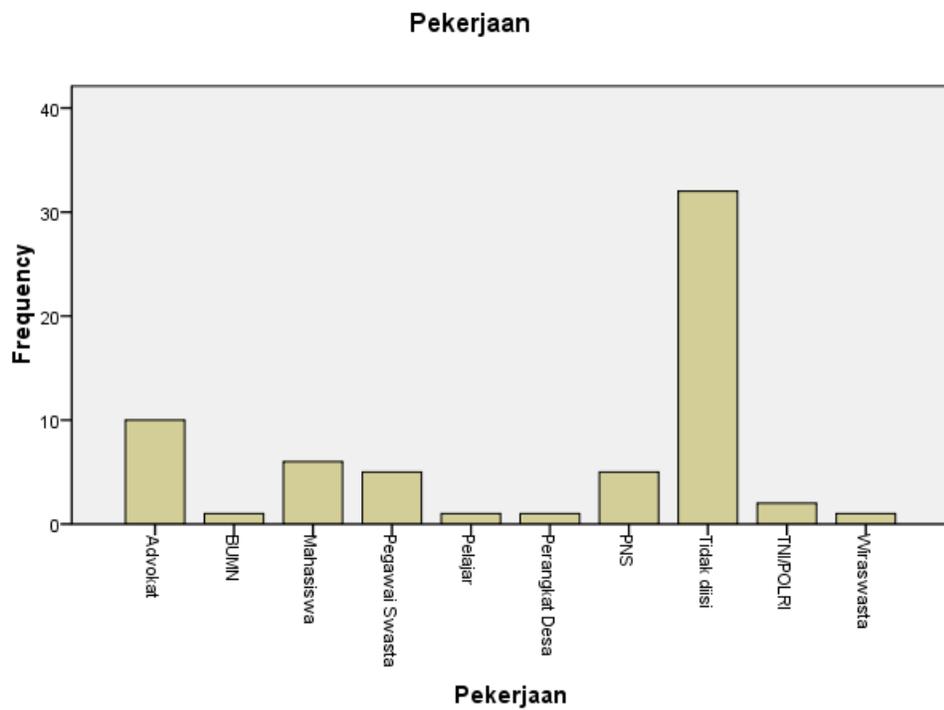


Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sejumlah 37 responden (57,8 %).

### C. Pekerjaan Utama

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

|       |                | Pekerjaan |         |               |                    |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Advokat        | 10        | 15.6    | 15.6          | 15.6               |
|       | BUMN           | 1         | 1.6     | 1.6           | 17.2               |
|       | Mahasiswa      | 6         | 9.4     | 9.4           | 26.6               |
|       | Pegawai Swasta | 5         | 7.8     | 7.8           | 34.4               |
|       | Pelajar        | 1         | 1.6     | 1.6           | 35.9               |
|       | Perangkat Desa | 1         | 1.6     | 1.6           | 37.5               |
|       | PNS            | 5         | 7.8     | 7.8           | 45.3               |
|       | Tidak diisi    | 32        | 50.0    | 50.0          | 95.3               |
|       | TNI/POLRI      | 2         | 3.1     | 3.1           | 98.4               |
|       | Wiraswasta     | 1         | 1.6     | 1.6           | 100.0              |
|       | Total          | 64        | 100.0   | 100.0         |                    |



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini tidak menyebutkan pekerjaannya (50 %).

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 64 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri BANTUL **86,50%** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 76,61 s/d 88,30). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PN Kelas IB Bantul yang telah ditetapkan sebesar **80 %** Hasil tersebut memenuhi sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Kelas IB Bantul.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 5  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di Pengadilan Negeri Kelas IB Bantul

| Nomor | Ruang Lingkup                            | Nilai | Kategori    | Peringkat |
|-------|--|-------|-------------|-----------|
| 1     | Persyaratan                              | 3,438 | Baik        | 4         |
| 2     | Prosedur                                 | 3,453 | Baik        | 3         |
| 3     | Waktu Pelayanan                          | 3,438 | Baik        | 4         |
| 4     | Biaya/Tarif                              | 3,406 | Baik        | 8         |
| 5     | Produk Spesifikasi Jenis Layanan         | 3,406 | Baik        | 8         |
| 6     | Kompetensi Pelaksana                     | 3,422 | Baik        | 7         |
| 7     | Perilaku Pelaksana                       | 3,469 | Baik        | 2         |
| 8     | Maklumat Pelayanan                       | 3,438 | Baik        | 4         |
| 9     | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,672 | Sangat Baik | 1         |

**A. Persyaratan**

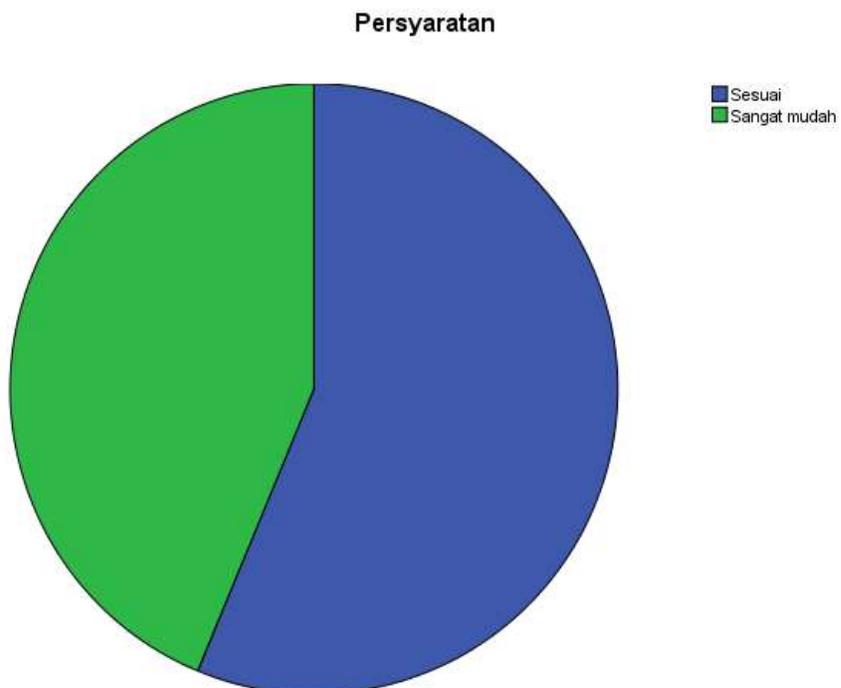
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,438 berada pada interval skor 3.06 s/d 3.53

kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul  
Ruang Lingkup: Persyaratan

|       |              | Persyaratan |         |               |                    |
|-------|--------------|-------------|---------|---------------|--------------------|
|       |              | Frequency   | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Sesuai       | 36          | 56.2    | 56.2          | 56.2               |
|       | Sangat mudah | 28          | 43.8    | 43.8          | 100.0              |
|       | Total        | 64          | 100.0   | 100.0         |                    |



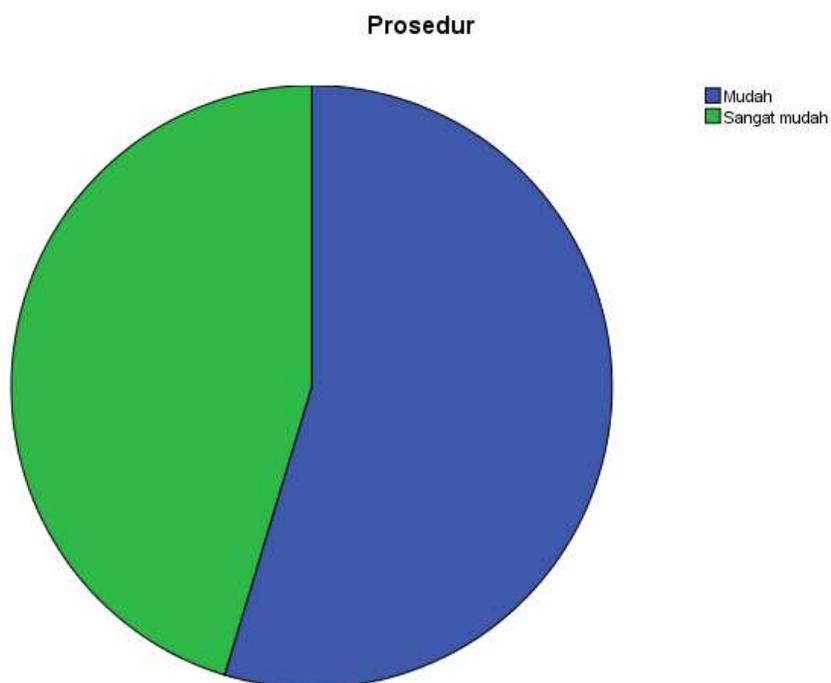
## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,453 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori “baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul  
Ruang Lingkup: Prosedur

|       |              | Prosedur  |         |               |                    |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Mudah        | 35        | 54.7    | 54.7          | 54.7               |
|       | Sangat mudah | 29        | 45.3    | 45.3          | 100.0              |
|       | Total        | 64        | 100.0   | 100.0         |                    |



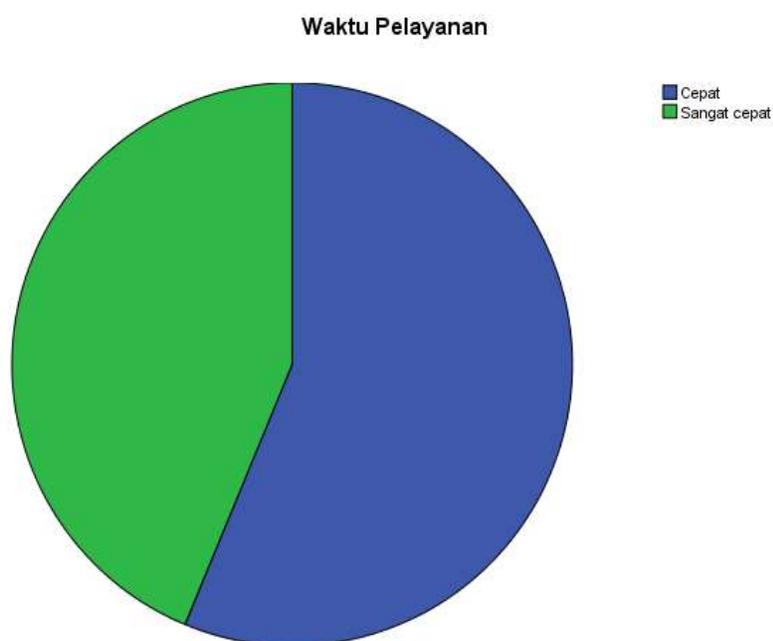
### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,438 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

|       |              | Waktu Pelayanan |         |               |                    |
|-------|--------------|-----------------|---------|---------------|--------------------|
|       |              | Frequency       | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cepat        | 36              | 56.2    | 56.2          | 56.2               |
|       | Sangat cepat | 28              | 43.8    | 43.8          | 100.0              |
| Total |              | 64              | 100.0   | 100.0         |                    |



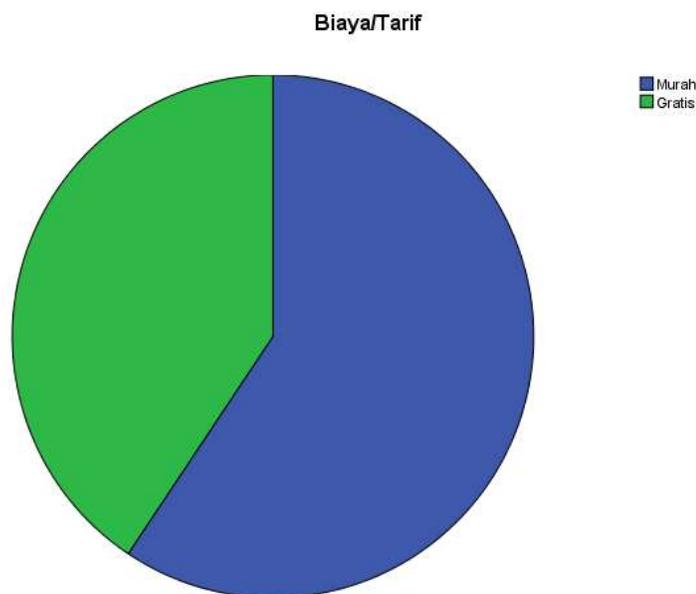
### D. Biaya/Tarif

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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,406 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

|       |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Murah  | 38        | 59.4    | 59.4          | 59.4               |
|       | Gratis | 26        | 40.6    | 40.6          | 100.0              |
| Total |        | 64        | 100.0   | 100.0         |                    |



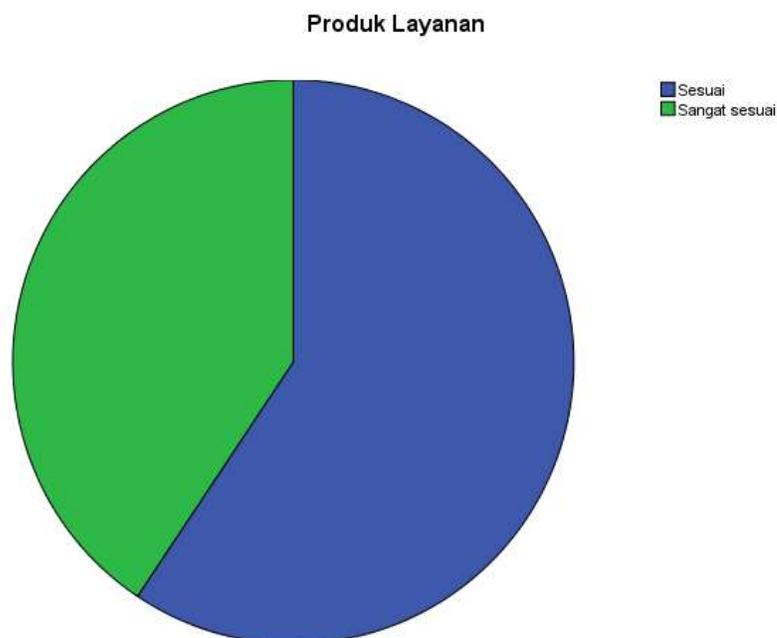
## E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,406 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori kurang baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sesuai        | 38        | 59.4    | 59.4          | 59.4               |
|       | Sangat sesuai | 26        | 40.6    | 40.6          | 100.0              |
| Total |               | 64        | 100.0   | 100.0         |                    |



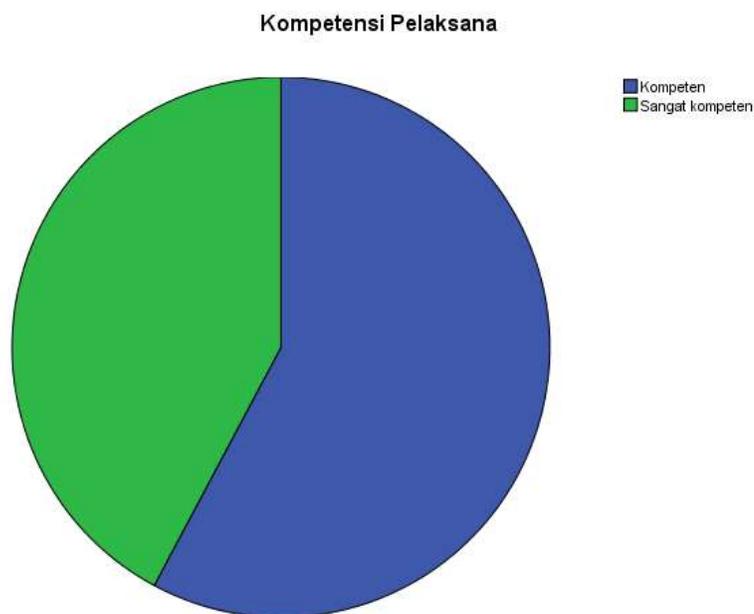
## F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,422 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Keputusan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

|       |                 | Kompetensi Pelaksana |         |               |                    |
|-------|-----------------|----------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |                 | Frequency            | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Kompeten        | 37                   | 57.8    | 57.8          | 57.8               |
|       | Sangat kompeten | 27                   | 42.2    | 42.2          | 100.0              |
|       | Total           | 64                   | 100.0   | 100.0         |                    |



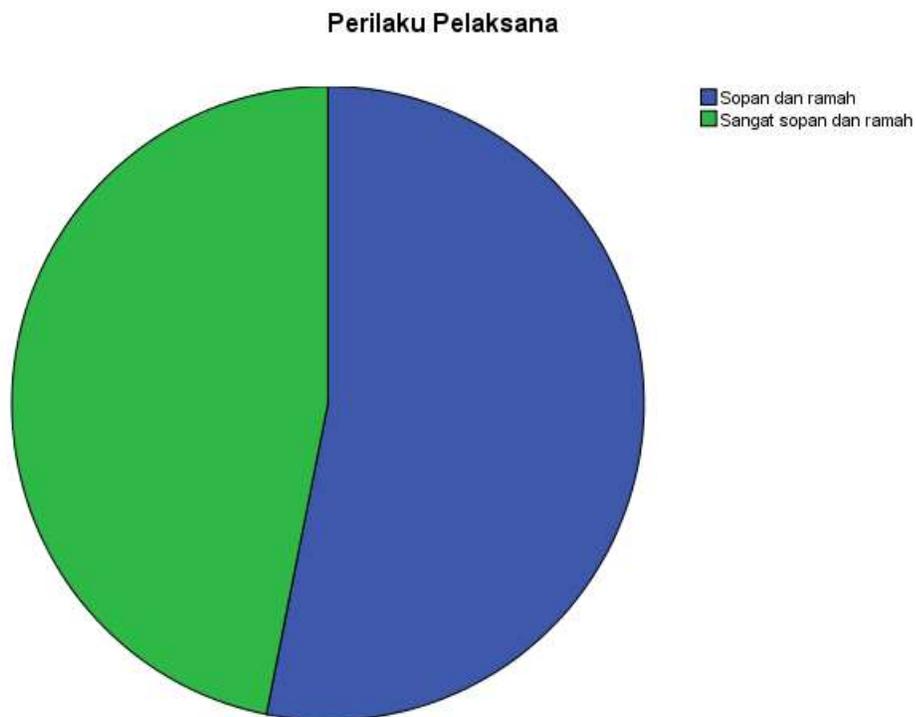
## G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,469 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

| Perilaku Pelaksana |                        |           |         |               |                    |
|--------------------|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                    |                        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid              | Sopan dan ramah        | 34        | 53.1    | 53.1          | 53.1               |
|                    | Sangat sopan dan ramah | 30        | 46.9    | 46.9          | 100.0              |
|                    | Total                  | 64        | 100.0   | 100.0         |                    |



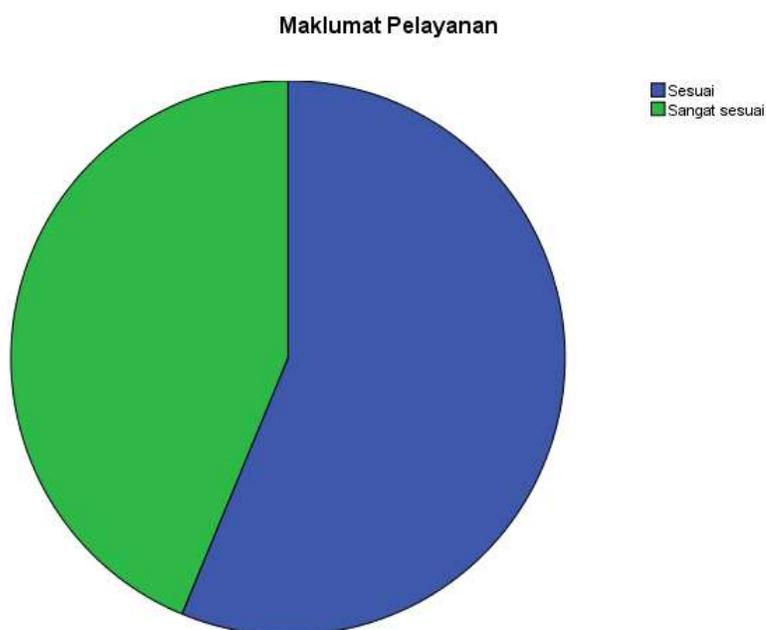
## H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,438 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sesuai        | 36        | 56.2    | 56.2          | 56.2               |
|       | Sangat sesuai | 28        | 43.8    | 43.8          | 100.0              |
| Total |               | 64        | 100.0   | 100.0         |                    |



## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,672 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

|       |                           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Berfungsi kurang maksimal | 21        | 32.8    | 32.8          | 32.8               |
|       | Dikelola dengan baik      | 43        | 67.2    | 67.2          | 100.0              |
| Total |                           | 64        | 100.0   | 100.0         |                    |



**BAB V**

## **ANALISIS**

Bahagian analisis ini adalah korespondensi ke 9 point penilaian di *crosschecked* dengan hasil saran-saran dan kelompok diskusi beserta pendapat-pendapat yang diperoleh sehingga tercipta pengujian satu sama lain untuk mendapatkan kebenaran yang lebih hakiki. Saran-saran, hasil kelompok diskusi dan pendapat-pendapat yang relevant dikelompokkan ke penilaian point 1 sampai dengan 9 yang telah dikelompokkan lebih besar menjadi 3 (tiga) yaitu kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan pengadilan, kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan pengadilan dan yang terakhir pengadilan yang terjangkau serta akses informasi yang mudah.

### **A. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana (Maklumat Pelayanan)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

### **B. KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA LAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI BANTUL**

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
8. Kompetensi Pelaksana

### **C. PENGADILAN NEGERI BANTUL YANG TERJANGKAU DAN AKSES INFORMASI YANG MUDAH**

9. Biaya Pelayanan

---

## **BAB VI**

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bantul sebesar **86,50** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul berada pada kategori BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori BAIK.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul pada kategori BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul pada kategori BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul pada kategori BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul pada kategori BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Bantul pada kategori SANGAT BAIK

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bantul, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN” serta ruang lingkup “MAKLUMAT PELAYANAN”.

### B. Rekomendasi

---

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kelas IB Bantul, hendaknya dapat meningkatkan pelayanannya semaksimal mungkin, serta menjaga konsistensi pelayanan yang sudah baik.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
  - Penyelesaian perkara tepat waktu
  - Tepat jadwal / materi persidangan terutama masalah jam/waktu sidang
2. Untuk Bagian Umum :
  - Perbaiki layanan meja informasi
  - Petugas PTSP harus selalu meningkatkan kompetensi
3. Untuk Bagian Perdata :
  - Untuk penentuan biaya perkara dan eksekusi agar lebih transparan
  - Untuk biaya adm sesuai dengan tarif
4. Untuk Bagian Hukum :
  - Percepatan pelayanan surat keterangan
5. Untuk bagian Pidana :
  - Sidang tilang tepat waktu

## **RUJUKAN:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DATA SEBARAN RESPONDEN

| Responden | jenis kelamin | pendidikan  | pekerjaan                    |
|-----------|---------------|-------------|------------------------------|
| 1         | Tidak diisi   | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 2         | Tidak diisi   | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 3         | Laki-laki     | SMA         | TNI/POLRI                    |
| 4         | Perempuan     | Tidak diisi | TNI/POLRI                    |
| 5         | Perempuan     | S1          | Pegawai Swasta               |
| 6         | Laki-laki     | S1          | BUMN                         |
| 7         | Perempuan     | S1          | PNS                          |
| 8         | Laki-laki     | S1          | Wiraswasta                   |
| 9         | Perempuan     | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 10        | Perempuan     | S1          | Mahasiswa                    |
| 11        | Laki-laki     | SMA         | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 12        | Perempuan     | S1          | Mahasiswa                    |
| 13        | Perempuan     | S1          | Mahasiswa                    |
| 14        | Perempuan     | SMA         | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 15        | Laki-laki     | SMA         | Pelajar                      |
| 16        | Laki-laki     | SMA         | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 17        | Laki-laki     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 18        | Laki-laki     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 19        | Laki-laki     | S1          | Pegawai Swasta               |
| 20        | Laki-laki     | S1          | Pegawai Swasta               |
| 21        | Laki-laki     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 22        | Laki-laki     | S2          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 23        | Laki-laki     | SMA         | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 24        | Laki-laki     | S1          | Advokat                      |
| 25        | Laki-laki     | S2          | Advokat                      |
| 26        | Laki-laki     | S1          | Advokat                      |
| 27        | Tidak diisi   | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 28        | Tidak diisi   | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 29        | Tidak diisi   | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 30        | Tidak diisi   | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 31        | Laki-laki     | S1          | Advokat                      |
| 32        | Laki-laki     | S1          | Advokat                      |
| 33        | Laki-laki     | S1          | Advokat                      |
| 34        | Perempuan     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 35        | Laki-laki     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 36        | Laki-laki     | S2          | Advokat                      |
| 37        | Laki-laki     | S1          | Pegawai Swasta               |
| 38        | Laki-laki     | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 39        | Perempuan     | Tidak diisi | PNS                          |

| Responden | jenis kelamin | pendidikan  | pekerjaan                    |
|-----------|---------------|-------------|------------------------------|
| 40        | Tidak diisi   | S1          | PNS                          |
| 41        | Laki-laki     | S1          | PNS                          |
| 42        | Perempuan     | Tidak diisi | PNS                          |
| 43        | Perempuan     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 44        | Perempuan     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 45        | Laki-laki     | S2          | Advokat                      |
| 46        | Laki-laki     | S1          | Advokat                      |
| 47        | Laki-laki     | S1          | Advokat                      |
| 48        | Tidak diisi   | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 49        | Tidak diisi   | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 50        | Laki-laki     | S2          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 51        | Laki-laki     | S1          | Perangkat Desa               |
| 52        | Perempuan     | S1          | Mahasiswa                    |
| 53        | Perempuan     | S1          | Mahasiswa                    |
| 54        | Tidak diisi   | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 55        | Perempuan     | S1          | Mahasiswa                    |
| 56        | Laki-laki     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 57        | Laki-laki     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 58        | Perempuan     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 59        | Laki-laki     | S1          | Pegawai Swasta               |
| 60        | Laki-laki     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 61        | Perempuan     | Tidak diisi | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 62        | Laki-laki     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 63        | Laki-laki     | SMA         | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |
| 64        | Laki-laki     | S1          | Tidak Mencantumkan Pekerjaan |

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

| No.<br>Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    | Keterangan |
|------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
|                  | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |            |
| 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                | 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |            |
| 5                | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |            |
| 6                | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 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  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |            |
| 12               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |            |
| 13               | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |            |
| 14               | 4                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |            |
| 15               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |            |
| 16               | 4                     | 4  | 4  | 3  | 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               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |            |
| 20               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |            |
| 21               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |            |
| 22               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |            |
| 23               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |            |
| 24               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |            |
| 25               | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |            |
| 26               | 4                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |            |
| 27               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |            |
| 28               | 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |            |
| 29               | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |            |
| 30               | 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |            |
| 31               | 3                     | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |            |
| 32               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |            |
| 33               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |            |
| 34               | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |            |
| 35               | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |            |
| 36               | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |            |
| 37               | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |            |
| 38               | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |            |
| 39               | 3                     | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |            |
| 40               | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |            |

|                           |       |       |       |       |       |       |       |       |       |              |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| 41                        | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     |              |
| 42                        | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 43                        | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     |              |
| 44                        | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     |              |
| 45                        | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     |              |
| 46                        | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     |              |
| 47                        | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     |              |
| 48                        | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     |              |
| 49                        | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     |              |
| 50                        | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 51                        | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     |              |
| 52                        | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |              |
| 53                        | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |              |
| 54                        | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |              |
| 55                        | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |              |
| 56                        | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 57                        | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |              |
| 58                        | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |              |
| 59                        | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |              |
| 60                        | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |              |
| 61                        | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 62                        | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |              |
| 63                        | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 64                        | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     |              |
| Jumlah                    | 220   | 221   | 220   | 218   | 218   | 219   | 222   | 220   | 235   |              |
| NRR per RL                | 3,438 | 3,453 | 3,438 | 3,406 | 3,406 | 3,422 | 3,469 | 3,438 | 3,672 |              |
| NRR Tertimbang            | 0,382 | 0,384 | 0,382 | 0,378 | 0,378 | 0,380 | 0,385 | 0,382 | 0,408 | 3,460        |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |       |       |       |       |       |       |       |       |       | <b>86,50</b> |

**Keterangan :**

- U1-U9 = Unsur-unsur Pelayanan  
- NRR = Nilai rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
= Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi  
NRR Per RL = NRR per ruang lingkup x (1/9)/ 0,111  
NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)/ 0,111

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

Indeks Kepuasan Masyarakat:

**86,50**

Kategori: BAIK

| Nomor | Ruang Lingkup                            | Nilai | Kategori    | Peringkat |
|-------|--|-------|-------------|-----------|
| 1     | Persyaratan                              | 3,438 | Baik        | 4         |
| 2     | Prosedur                                 | 3,453 | Baik        | 3         |
| 3     | Waktu Pelayanan                          | 3,438 | Baik        | 4         |
| 4     | Biaya/Tarif                              | 3,406 | Baik        | 8         |
| 5     | Produk Spesifikasi Jenis Layanan         | 3,406 | Baik        | 8         |
| 6     | Kompetensi Pelaksana                     | 3,422 | Baik        | 7         |
| 7     | Perilaku Pelaksana                       | 3,469 | Baik        | 2         |
| 8     | Sarana Prasarana                         | 3,438 | Baik        | 4         |
| 9     | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,672 | Sangat Baik | 1         |

