

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
JANUARI-JUNI 2020**

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

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Ban tul
Pada Hari Kamis, 2 Juli 2020

KETUA TIM SURVEI,



MUHAMAD AWAB ABDULLAH, SH

NIP. 197207301994031001

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, 2 Juli 2020

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Jenis Kelamin.....	7
B. Pendidikan Terakhir.....	8
C. Pekerjaan Utama	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
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

BAB V. ANALISIS	16
A. Kebutuhan dan Kepuasan Masyarakat	16
B. Kepercayaan dan Keyakinan Pengguna Layanan	16
C. Pengadilan yang Terjangkau dan Akses Informasi	16
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi	18
RUJUKAN	19
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 Januari s.d. Juli 2020.

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

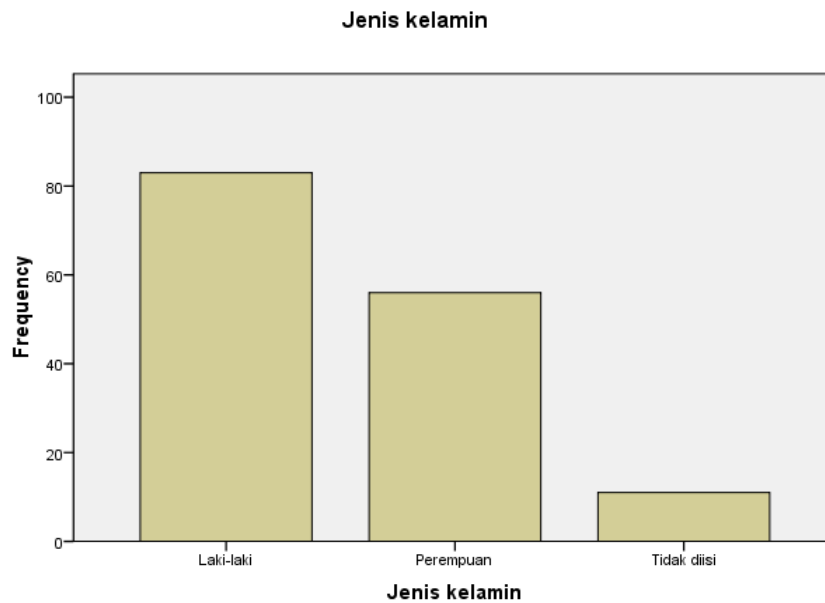
BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Jenis Kelamin

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

		Jenis kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	83	55.3	55.3	55.3
	Perempuan	56	37.3	37.3	92.7
	Tidak diisi	11	7.3	7.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

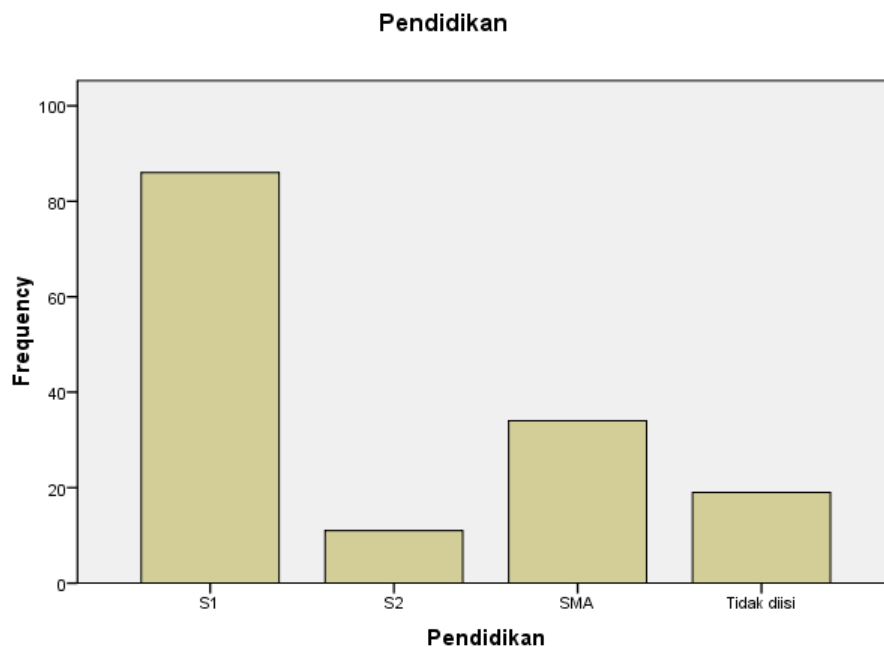


Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (55,3 %).

B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	86	57.3	57.3	57.3
	S2	11	7.3	7.3	64.7
	SMA	34	22.7	22.7	87.3
	Tidak diisi	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

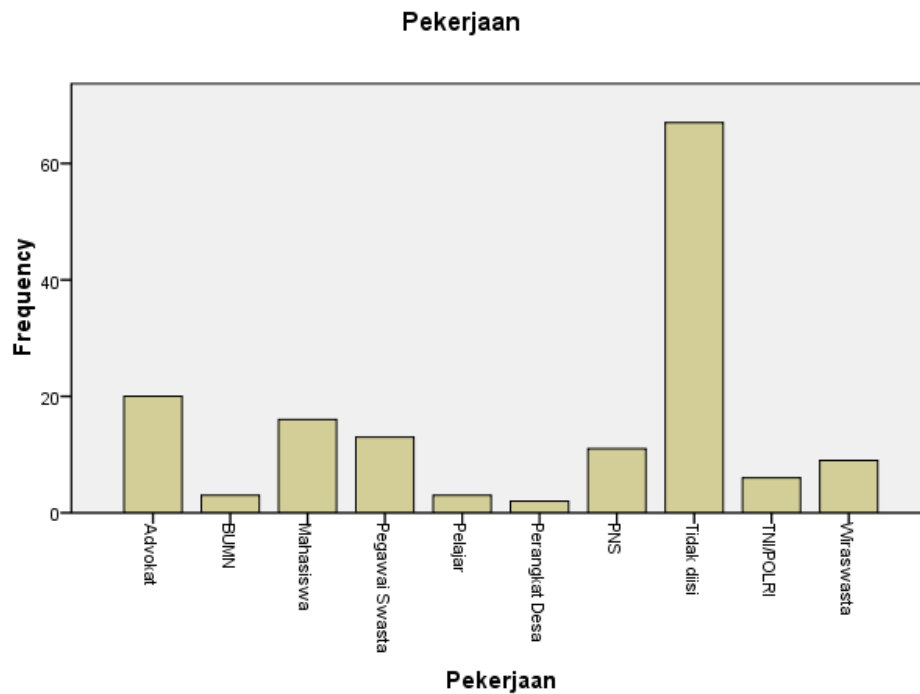


Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sejumlah 86 responden (57,3 %).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4
 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Advokat	20	13.3	13.3	13.3
	BUMN	3	2.0	2.0	15.3
	Mahasiswa	16	10.7	10.7	26.0
	Pegawai Swasta	13	8.7	8.7	34.7
	Pelajar	3	2.0	2.0	36.7
	Perangkat Desa	2	1.3	1.3	38.0
	PNS	11	7.3	7.3	45.3
	Tidak diisi	67	44.7	44.7	90.0
	TNI/POLRI	6	4.0	4.0	94.0
	Wiraswasta	9	6.0	6.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini tidak menyebutkan pekerjaannya (44,7 %).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 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 **87,13%** 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	3,427	Baik	9
2	Prosedur	3,500	Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,520	Baik	2
4	Biaya/Tarif	3,527	Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,433	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,467	Baik	7
7	Perilaku Pelaksana	3,487	Baik	6
8	Sarana Prasarana	3,513	Baik	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,493	Baik	5

A. Persyaratan

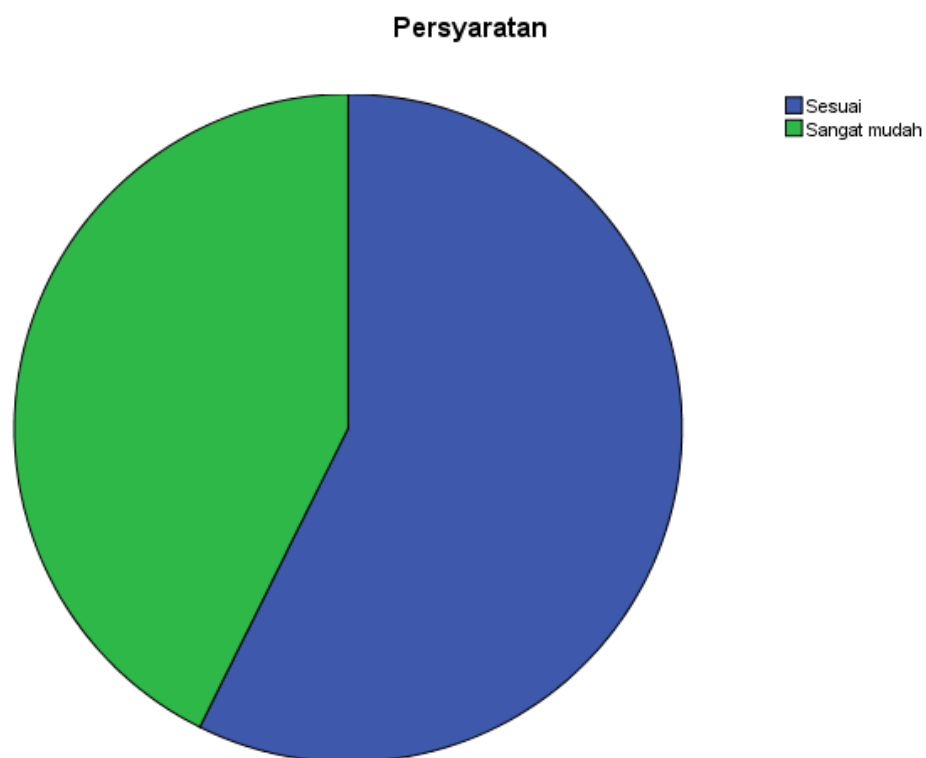
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,427 berada pada interval skor 3.06 s/d 3.53

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	86	57.3	57.3	57.3
	Sangat mudah	64	42.7	42.7	100.0
Total		150	100.0	100.0	



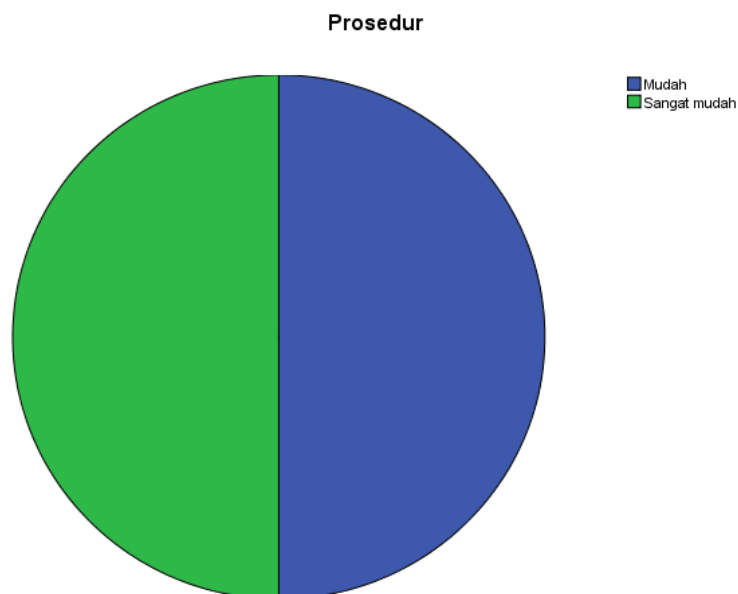
B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,5 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	75	50.0	50.0	50.0
	Sangat mudah	75	50.0	50.0	100.0
Total		150	100.0	100.0	



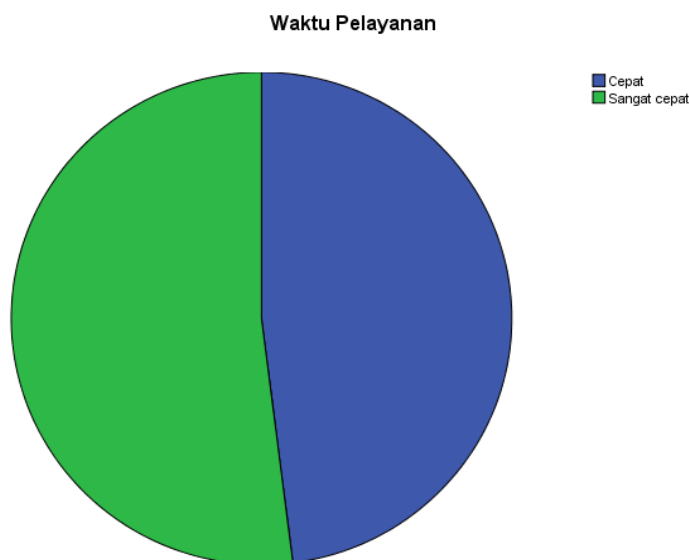
C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,52 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	72	48.0	48.0	48.0
	Sangat cepat	78	52.0	52.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



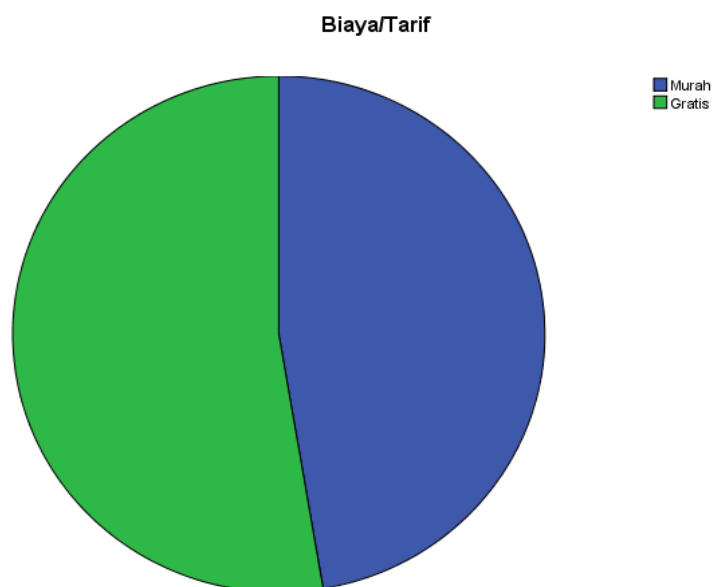
D. Biaya/Tarif

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 3,527 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

		Biaya/Tarif			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Murah	71	47.3	47.3	47.3
	Gratis	79	52.7	52.7	100.0
Total		150	100.0	100.0	



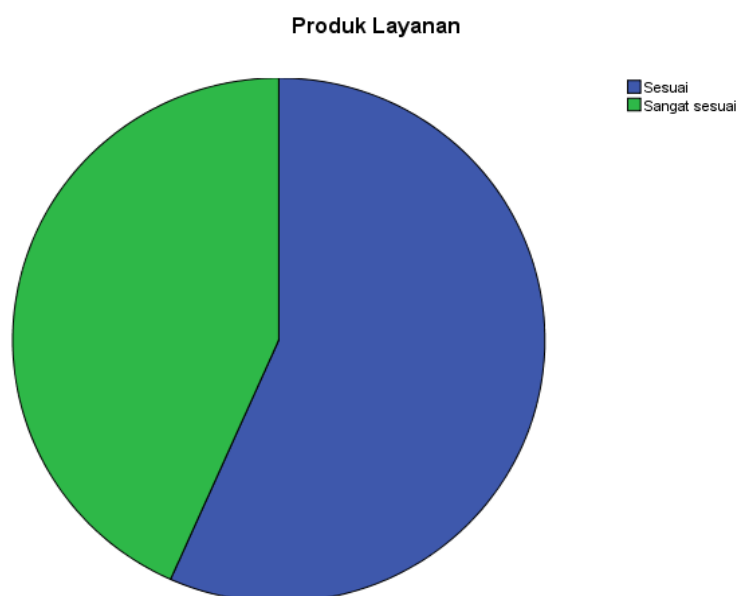
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 3,433 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

		Produk Layanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	85	56.7	56.7	56.7
	Sangat sesuai	65	43.3	43.3	100.0
Total		150	100.0	100.0	



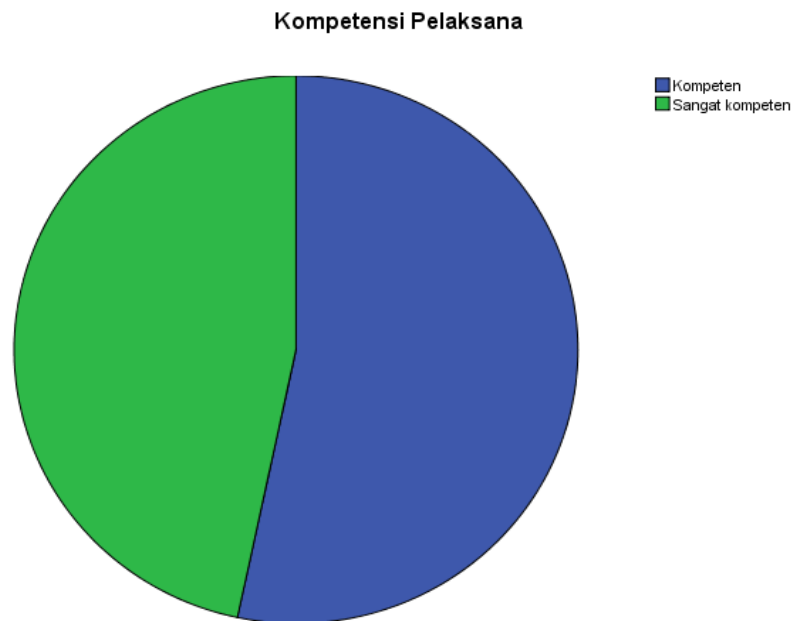
F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,467 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
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

		Kompetensi Pelaksana			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	80	53.3	53.3	53.3
	Sangat kompeten	70	46.7	46.7	100.0
Total		150	100.0	100.0	



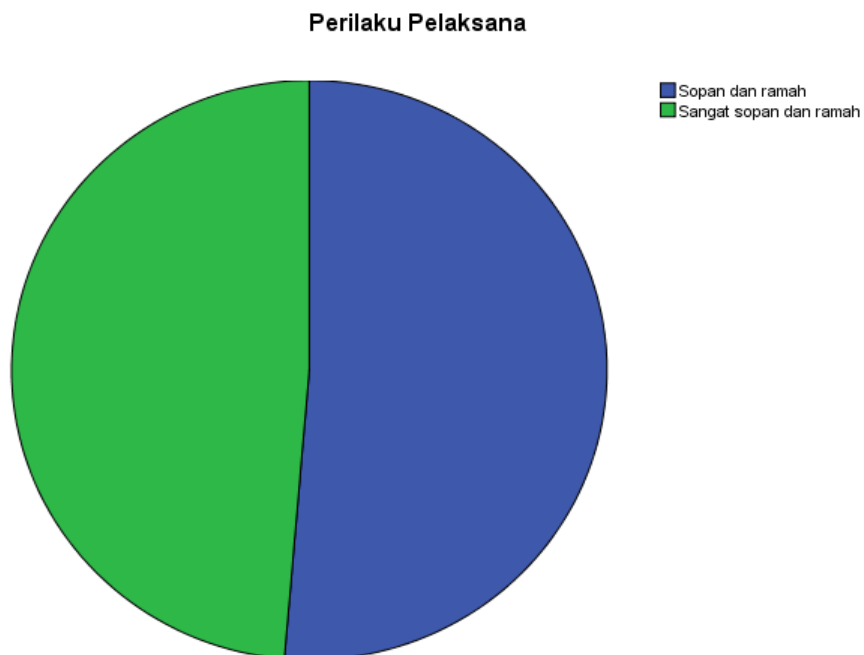
G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,487 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	77	51.3	51.3	51.3
	Sangat sopan dan ramah	73	48.7	48.7	100.0
Total		150	100.0	100.0	



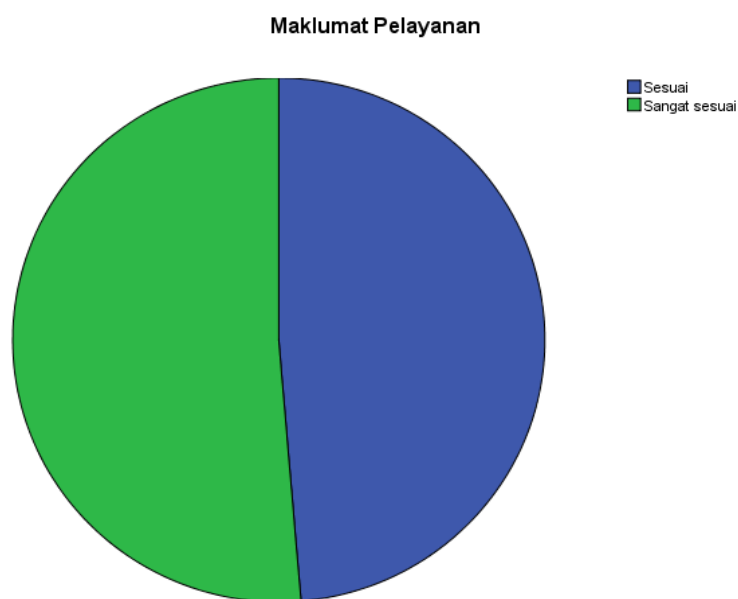
H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,513 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

Maklumat Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	73	48.7	48.7	48.7
	Sangat sesuai	77	51.3	51.3	100.0
	Total	150	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 3,493 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori “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

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Berfungsi kurang maksimal	76	50.7	50.7	50.7
Dikelola dengan baik	74	49.3	49.3	100.0
Total	150	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 **87,13** 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 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 “BIAYA DAN TARIF” serta ruang lingkup “WAKTU 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
 - Agar sarana dan prasarana pelayanan ditingkatkan terutama untuk kenyamanan pengguna pengadilan
3. Untuk Bagian Perdata :
 - Untuk pengembalian panjar biaya perkara agar lebih diakselerasi
4. Untuk Bagian Hukum :
 - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - Persyaratan pelayanan untuk direview ulang
5. Untuk bagian Pidana :
 - Prosedur ijin penggeledahan, ijin penyitaan maupun ijin besuk untuk lebih diefektifkan

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	Perempuan	S1	PNS
2	Laki-laki	S2	Advokat
3	Laki-laki	SMA	Tidak diisi
4	Laki-laki	S1	Tidak diisi
5	Laki-laki	S2	Tidak diisi
6	Laki-laki	SMA	Tidak diisi
7	Laki-laki	Tidak diisi	Tidak diisi
8	Laki-laki	S1	Advokat
9	Laki-laki	S1	Tidak diisi
10	Perempuan	SMA	Tidak diisi
11	Laki-laki	S2	Advokat
12	Perempuan	Tidak diisi	PNS
13	Laki-laki	S1	Tidak diisi
14	Laki-laki	S1	Tidak diisi
15	Perempuan	SMA	Tidak diisi
16	Perempuan	SMA	Tidak diisi
17	Perempuan	SMA	Tidak diisi
18	Laki-laki	S1	Tidak diisi
19	Perempuan	SMA	Tidak diisi
20	Perempuan	SMA	Tidak diisi
21	Laki-laki	SMA	Tidak diisi
22	Laki-laki	S1	Wiraswasta
23	Laki-laki	S2	Advokat
24	Perempuan	S1	Mahasiswa
25	Laki-laki	S1	Tidak diisi
26	Laki-laki	S1	Tidak diisi
27	Laki-laki	S1	Advokat
28	Laki-laki	S1	Tidak diisi
29	Laki-laki	S1	Wiraswasta
30	Laki-laki	S2	Tidak diisi
31	Laki-laki	S1	BUMN
32	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
33	Laki-laki	SMA	Tidak diisi
34	Perempuan	S1	Mahasiswa
35	Laki-laki	S2	Tidak diisi
36	Laki-laki	S1	Advokat
37	Laki-laki	S1	Perangkat Desa
38	Laki-laki	S1	Tidak diisi
39	Perempuan	S1	Mahasiswa
40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
41	Perempuan	S1	Wiraswasta
42	Perempuan	Tidak diisi	Tidak diisi
43	Perempuan	S1	Perangkat Desa
44	Perempuan	Tidak diisi	TNI/POLRI

Responden	jenis kelamin	pendidikan	pekerjaan
45	Perempuan	S1	Tidak diisi
46	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
47	Laki-laki	S1	Wiraswasta
48	Tidak diisi	Tidak diisi	Tidak diisi
49	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
50	Perempuan	Tidak diisi	Tidak diisi
51	Perempuan	Tidak diisi	Tidak diisi
52	Perempuan	Tidak diisi	PNS
53	Laki-laki	S1	Tidak diisi
54	Perempuan	Tidak diisi	Tidak diisi
55	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
56	Perempuan	Tidak diisi	Tidak diisi
57	Perempuan	Tidak diisi	Tidak diisi
58	Laki-laki	S2	Advokat
59	Laki-laki	S1	Tidak diisi
60	Laki-laki	S1	Tidak diisi
61	Perempuan	Tidak diisi	PNS
62	Perempuan	S1	Mahasiswa
63	Laki-laki	S2	Mahasiswa
64	Perempuan	S1	Mahasiswa
65	Perempuan	S1	Mahasiswa
66	Laki-laki	SMA	Tidak diisi
67	Tidak diisi	S1	PNS
68	Laki-laki	S1	Advokat
69	Laki-laki	SMA	Pelajar
70	Perempuan	S1	Tidak diisi
71	Tidak diisi	Tidak diisi	Tidak diisi
72	Perempuan	S1	Mahasiswa
73	Laki-laki	SMA	Tidak diisi
74	Laki-laki	SMA	Pelajar
75	Perempuan	S1	Tidak diisi
76	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
77	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
78	Laki-laki	S1	BUMN
79	Laki-laki	S1	Tidak diisi
80	Laki-laki	S1	Advokat
81	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
82	Perempuan	SMA	TNI/POLRI
83	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
84	Laki-laki	S1	Advokat
85	Laki-laki	S1	Advokat
86	Tidak diisi	S1	PNS
87	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
88	Tidak diisi	Tidak diisi	Tidak diisi
89	Laki-laki	S1	Advokat
90	Tidak diisi	Tidak diisi	Tidak diisi
91	Laki-laki	S2	Tidak diisi

Responden	jenis kelamin	pendidikan	pekerjaan
92	Laki-laki	S1	Advokat
93	Perempuan	SMA	Tidak diisi
94	Perempuan	S1	Mahasiswa
95	Perempuan	S1	PNS
96	Perempuan	S1	Tidak diisi
97	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
98	Laki-laki	S1	Advokat
99	Perempuan	S1	Mahasiswa
100	Perempuan	SMA	PNS
101	Perempuan	S1	Tidak diisi
102	Laki-laki	SMA	Pelajar
103	Laki-laki	S1	Tidak diisi
104	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
105	Perempuan	S1	Tidak diisi
106	Perempuan	Tidak diisi	Tidak diisi
107	Perempuan	SMA	Tidak diisi
108	Perempuan	S1	Mahasiswa
109	Laki-laki	S1	Advokat
110	Laki-laki	S1	Advokat
111	Laki-laki	S1	Tidak diisi
112	Perempuan	S1	Mahasiswa
113	Laki-laki	S1	Tidak diisi
114	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
115	Laki-laki	SMA	Tidak diisi
116	Perempuan	S1	Tidak diisi
117	Laki-laki	S1	Tidak diisi
118	Laki-laki	SMA	Tidak diisi
119	Tidak diisi	Tidak diisi	Tidak diisi
120	Laki-laki	S1	Advokat
121	Perempuan	SMA	Tidak diisi
122	Laki-laki	S1	BUMN
123	Laki-laki	S2	Advokat
124	Laki-laki	SMA	Tidak diisi
125	Laki-laki	S1	Tidak diisi
126	Laki-laki	S1	Wiraswasta
127	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
128	Tidak diisi	SMA	Tidak diisi
129	Perempuan	SMA	Tidak diisi
130	Perempuan	S1	PNS
131	Perempuan	SMA	Tidak diisi
132	Laki-laki	S1	Tidak diisi
133	Perempuan	S1	Mahasiswa
134	Tidak diisi	SMA	Tidak diisi
135	Perempuan	S1	Mahasiswa
136	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
137	Laki-laki	S1	PNS
138	Perempuan	S1	Mahasiswa

Responden	jenis kelamin	pendidikan	pekerjaan
139	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
140	Tidak diisi	Tidak diisi	Tidak diisi
141	Perempuan	S1	Mahasiswa
142	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
143	Laki-laki	S1	Wiraswasta
144	Tidak diisi	Tidak diisi	Tidak diisi
145	Perempuan	SMA	Wiraswasta
146	Laki-laki	S1	PNS
147	Perempuan	SMA	TNI/POLRI
148	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
149	Laki-laki	S1	Advokat
150	Laki-laki	S2	Advokat

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

No. 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	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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	3	
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	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	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	3	
40	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
41	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
42	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	3	4	3	3	4	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
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	3	
51	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
57	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
58	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
59	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
60	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	4	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	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
70	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
79	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
80	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
86	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
87	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	3	4	3	4	4	4	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
94	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
95	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
96	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
98	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
99	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
100	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
101	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
103	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
104	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
105	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
107	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
108	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
109	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
110	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
111	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
112	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
113	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
114	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
115	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
117	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
119	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
120	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
121	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
122	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
123	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
124	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
125	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
126	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
130	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
131	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
132	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
133	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
134	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
135	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
137	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
138	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
139	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
140	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
141	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
142	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
143	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
144	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
145	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
146	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
147	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
148	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
149	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
150	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
Jumlah	514	525	528	529	515	520	523	527	524	
NRR per RL	3,427	3,500	3,520	3,527	3,433	3,467	3,487	3,513	3,493	
NRR Tertimbang	0,381	0,389	0,391	0,392	0,381	0,385	0,387	0,390	0,388	3,485
IKM Unit Pelayanan									87,13	

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:

87,13

Kategori: BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,427	Baik	9
2	Prosedur	3,500	Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,520	Baik	2
4	Biaya/Tarif	3,527	Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,433	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,467	Baik	7
7	Perilaku Pelaksana	3,487	Baik	6
8	Sarana Prasarana	3,513	Baik	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,493	Baik	5

