

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN NEGERI TANGERANG  
KELAS 1 A KHUSUS  
NOVEMBER 2018**

## LEMBAR PENGESAHAN

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Tangerang,  
Pada Hari Senin, 27 November 2018

Quality Management Reprtentative

Ketua Tim Survei

SUPRPTI, S.H.,M.H.  
Nip.196904261992122001

BAMBANG SIRAJUDDIN, S.H.,M.H.  
Nip.196410141983111001

KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG  
KELAS 1 A KHUSUS

MUHAMMAD DAMIS, SH.,MH.  
Nip.196310251992121001

## 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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks 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 Tangerang Kelas 1 A Khusus, yang diambil dengan kuesioner.

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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS dan masyarakat pengguna layanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Tangerang, March 2020

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
<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
<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
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>7</b>
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>10</b>
A. Persyaratan .....	11
B. Prosedur .....	12
C. Waktu Pelayanan .....	13
D. Biaya/Tarif .....	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	15
F. Kompetensi Pelaksana.....	17
G. Perilaku Pelaksana.....	18
H. Maklumat Pelayanan .....	19
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20
J. Hasil Survey Kualitatif .....	21
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>24</b>

A. Kesimpulan.....	24
B. Rekomendasi .....	25
RUJUKAN .....	26
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	27

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan .....	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS.....	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tenggarong Ruang Lingkup: Persyaratan .....	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Prosedur.....	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	13
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	15
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	16
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	17
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	18
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI	

TANGERANG Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	19
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tangerang Ruang Lingkup: Persyaratan .....	12
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Prosedur .....	13
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	14
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	15
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	16
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	17
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	19
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	20
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	21



## 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 keterhabisannya 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 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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A

KHUSUS. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS.

### C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS ini dilaksanakan pada bulan .

### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tangerang, 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, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 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 memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkodek kuesioner, memasukkan jawawan kuesioner dan menganalisis data
8. 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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

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

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### **C. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 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 pemberidan 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. 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 indeks kepuasan masyarakat (IKM) di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	31-50 THN	68	%
2	51-65 THN	7	%
3	< 30 THN	95	%
Jumlah		170	100.00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur sebanyak **95 (55.88%)**.

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	PRIA	105	61.76%
2	WANITA	65	38.24%
Jumlah		170	100.00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **PRIA** sebanyak **105 (61.76%)**.

#### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	D3	37	21.76%
2	S1	51	30.00%
3	S2	12	7.06%
4	S3	1	0.59%
5	SD	3	1.76%
6	SMA	58	34.12%
7	SMP	8	4.71%
Jumlah		170	100.00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **SMA** sebanyak **58 (34.12%)**.

#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	KARYAWAN	43	25.29%
2	LAINNYA	46	27.06%
3	PEDAGANG	2	1.18%
4	PENGACARA	18	10.59%
5	PETANI	2	1.18%
6	PNS	6	3.53%
7	POLRI	9	5.29%
8	TNI	1	0.59%
9	WIRASWASTA	43	25.29%
Jumlah		170	100.00%



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama **LAINNYA** sebanyak **46 (27.06%)**.

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 149 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS sebesar **87.65%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval **81.26 s/d 100.00**). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS yang telah ditetapkan sebesar **70 %** Hasil tersebut sudah berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS.

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

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.380	SANGAT BAIK	8
2	Prosedur	3.350	SANGAT BAIK	9
3	Waktu Pelayanan	3.440	SANGAT BAIK	6
4	Biaya/Tarif	3.440	SANGAT BAIK	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.530	SANGAT BAIK	5

6	Kompetensi Pelaksana	3.580	SANGAT BAIK	3
7	Perilaku Pelaksana	3.600	SANGAT BAIK	2
8	Maklumat Pelayanan	3.560	SANGAT BAIK	4
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.680	SANGAT BAIK	1

### A. Persyaratan

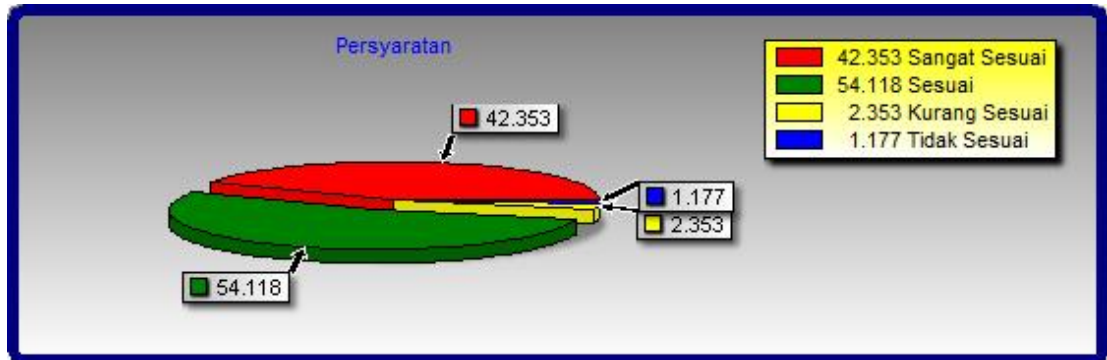
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.38** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Sesuai	4	72	42.35
2	Sesuai	3	92	54.12
3	Kurang Sesuai	2	4	2.35
4	Tidak Sesuai	1	2	1.18
Jumlah			170	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## B. Prosedur

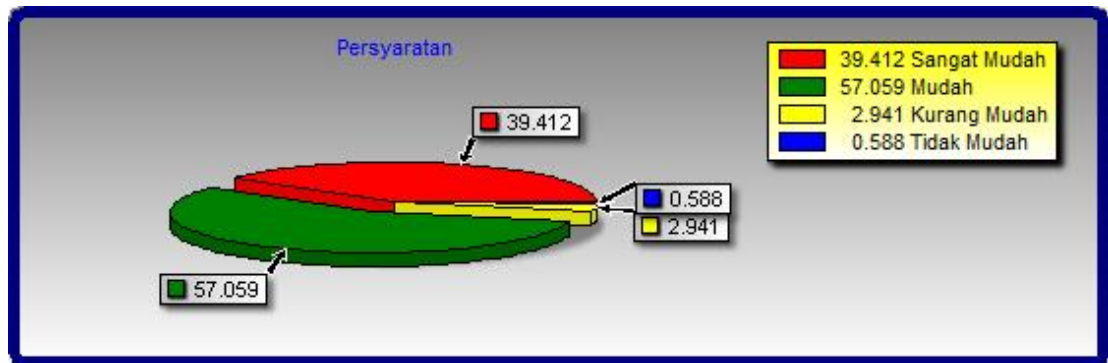
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.35** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori kurang baik.

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

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG  
Ruang Lingkup: Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Mudah	4	67	39.41
2	Mudah	3	97	57.06
3	Kurang Mudah	2	5	2.94
4	Tidak Mudah	1	1	.59
Jumlah			170	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

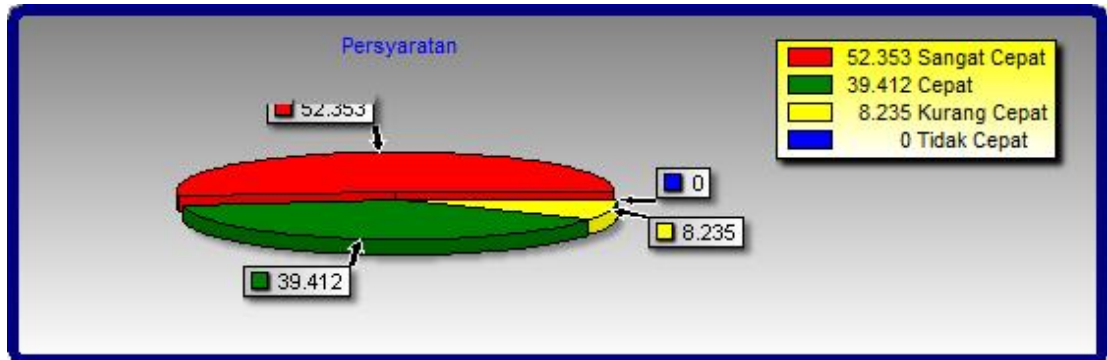
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.44** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Cepat	4	89	52.35
2	Cepat	3	67	39.41
3	Kurang Cepat	2	14	8.24
4	Tidak Cepat	1	0	.00
Jumlah			170	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

#### 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 rerata skor sebesar **3.44** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

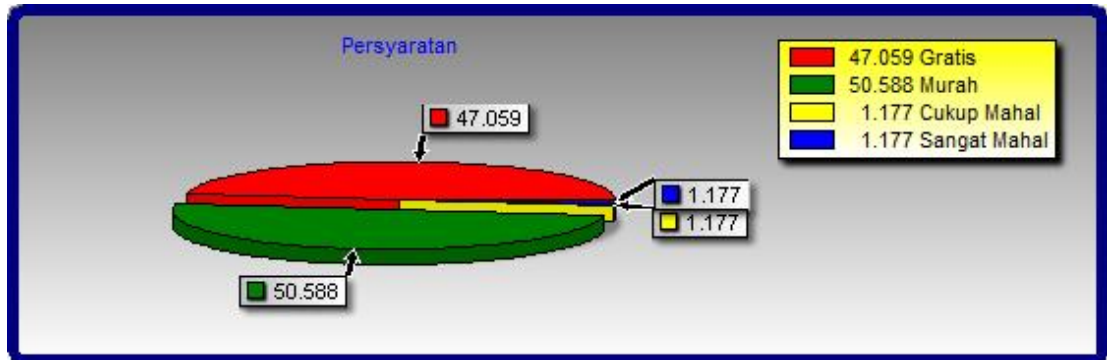
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Gratis	4	80	47.06
2	Murah	3	86	50.59
3	Cukup Mahal	2	2	1.18
4	Sangat Mahal	1	2	1.18

Jumlah	170	100.00%
--------	-----	---------

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

#### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

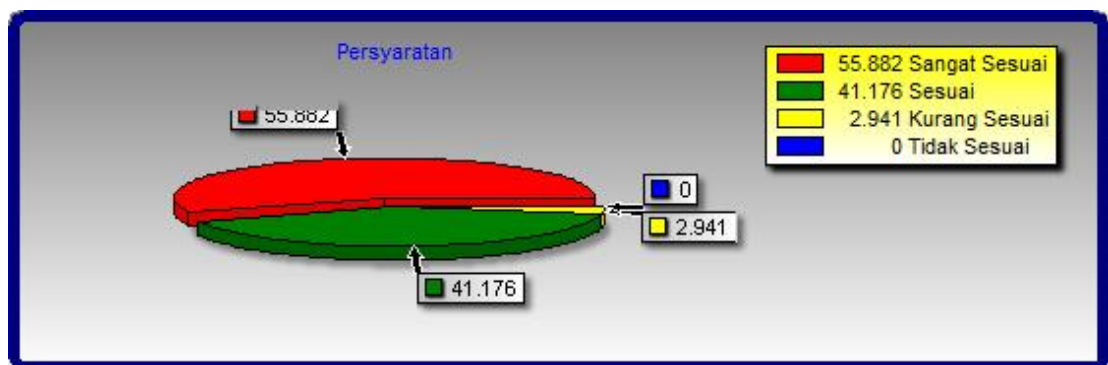
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.53** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Sesuai	4	95	55.88
2	Sesuai	3	70	41.18
3	Kurang Sesuai	2	5	2.94
4	Tidak Sesuai	1	0	.00
Jumlah			170	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.58** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

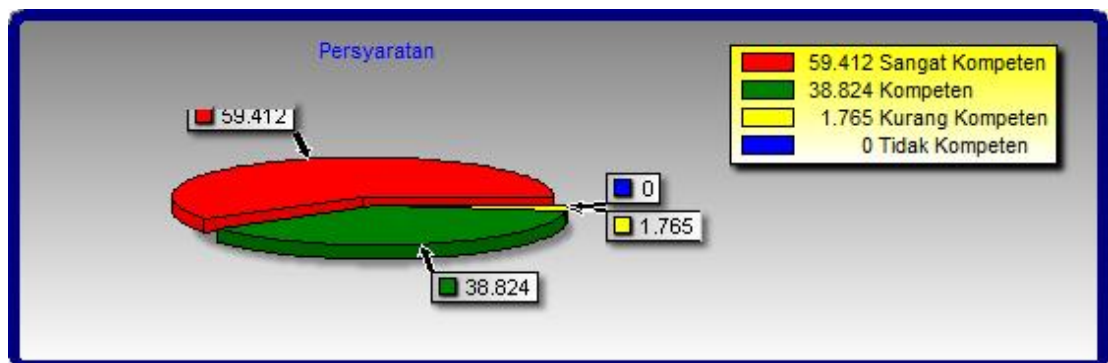


Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Kompeten	4	101	59.41
2	Kompeten	3	66	38.82
3	Kurang Kompeten	2	3	1.76
4	Tidak Kompeten	1	0	.00
Jumlah			170	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

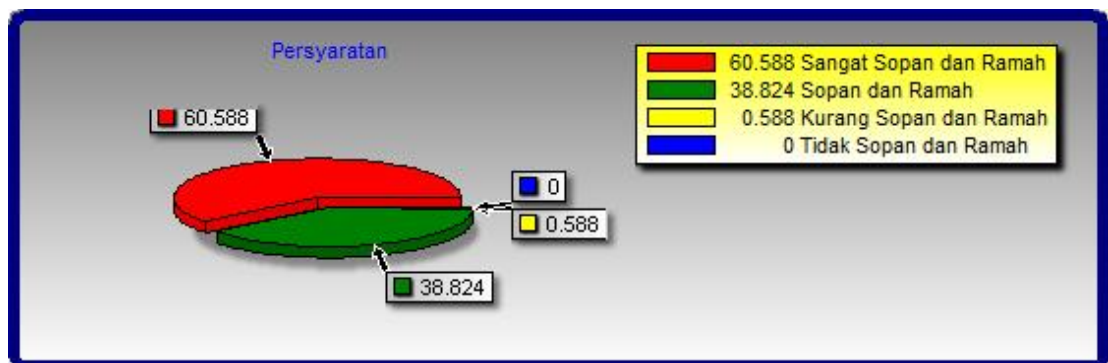
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.60** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	103	60.59
2	Sopan dan Ramah	3	66	38.82
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	1	.59
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	.00
Jumlah			170	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

#### H. Maklumat Pelayan

Maklumat Pelayan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.56** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori **“SANGAT BAIK”**.

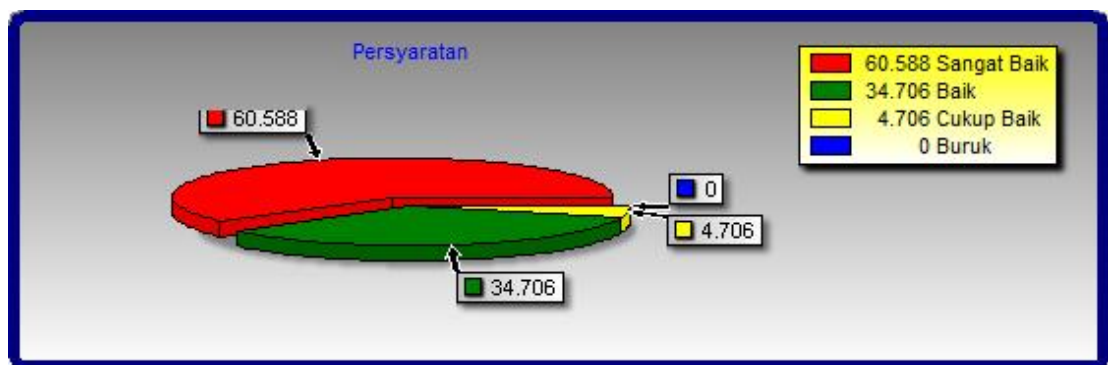
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	4	103	60.59
2	Baik	3	59	34.71
3	Cukup Baik	2	8	4.71
4	Buruk	1	0	.00
Jumlah			170	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

#### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.68** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat

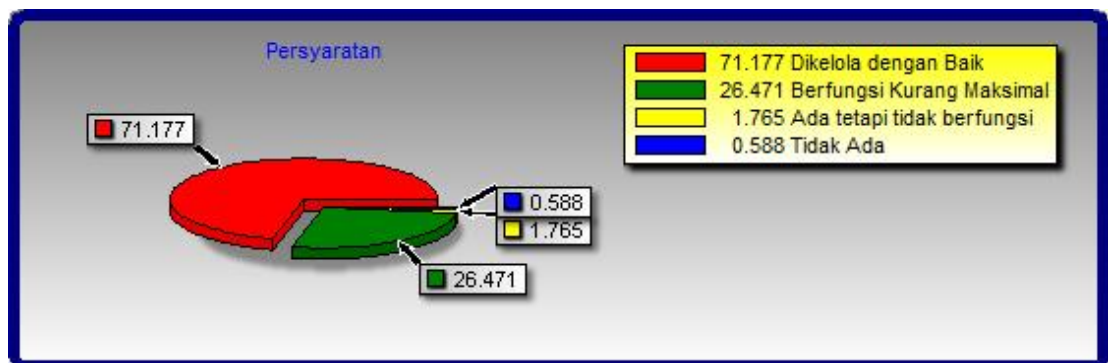
pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Dikelola dengan Baik	4	121	71.18
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	45	26.47
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	3	1.76
4	Tidak Ada	1	1	.59
Jumlah			170	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS, yang diusulkan responden, antara lain:

1. tolong sediakan ruang untuk jaksa transit dan menunggu sidang mengingat jaksa dari 3 wilayah sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menunggu lumayan lama

## **BAB V**

### **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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS sebesar **87.65** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. **Persyaratan** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
2. **Prosedur** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. **Waktu Pelayanan** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
4. **Biaya/Tarif** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
6. **Kompetensi Pelaksana** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
7. **Perilaku Pelaksana** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
8. **Maklumat Pelayanan** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
9. **Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Tangerang, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Biaya dan Taruf.” disusul ruang lingkup “Pengangan pegaduan, saran dan masukan”, dan “Waktu pelayanan”.

## B. Rekomendasi

Secara umum cukup banyak masukan atau rekomendasi yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut :

1. Agar jadwal sidang harus tepat waktu.
2. Kamar mandi harus lebih ditingkatkan kebersihannya.
3. Ruang tunggu lantai 1 (satu) panas tidak ada pendingin ruangan dan pengap panas.

Standar pelayanan baik teknis maupun administrasi sudah dengan aturan dan saat ini telah tersedia Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lobby Pengadilan Negeri Tangerang Kelas 1 A Khusus, serta telah pula dilengkapi dengan brosur-brosur.

1. Biaya perkara dan biaya-biaya lainnya, mengacu kepada Penetapan Ketua Pengadilan Negeri Tangerang, dan sesuai pembayaran harus disertai dengan SKUM dan Kwitansi Pembayaran.
2. Bahwa untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat telah dibuat Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang terletak di Lantai Dasar Pengadilan Negeri Tangerang.
3. Bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan telah ditingkatkan oleh Pengadilan Negeri Tangerang



**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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

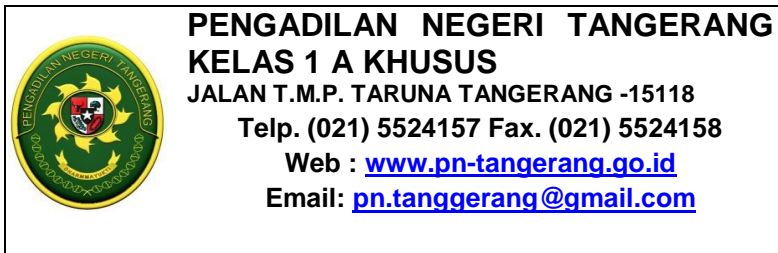
Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

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.**



Nomor Kuesioner :  (diisi petugas)

**DAFTAR PERTANYAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS**

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
Pengadilan Negeri Tangerang**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Tangerang, February 2020

**Tim Survei**

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Instansi : .....
2. Umur : ..... tahun
3. Jenis kelamin : 1. Laki-laki  
2. Perempuan
4. Pendidikan terakhir: 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).  
2. SD 6. Sarjana (S1)  
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)  
4. SLTA
5. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan  
2. TNI/Polri 6. Pedagang  
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa  
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Advokat:  
.....

**PETUNJUK :**

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner  
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS ?	a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
2.	<b>Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Sangat Mahal
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Sangat Kompeten b. Kompeten c. Kurang Kompeten d. Tidak Kompeten
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Sopan dan ramah b. Sopan dan Ramah c. Kurang Sopan dan Ramah d. Tidak Sopan dan Ramah
8.	<b>Maklumat Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk
9.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi Kurang Maksimal c. Ada tetapi tidak berfungsi d. Tidak ada

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---

---

---

---

---

---

---

---

## ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN



**PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS**

Jl. TMP.TARUNA Tangerang - 15118, Telp. (021) 5524157 Fax. (021) 5524158

Web : [www.pn.tangerang.go.id](http://www.pn.tangerang.go.id), Email : [pn.tanggerang@gmail.com](mailto:pn.tanggerang@gmail.com)

No	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	3	3	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	4	4	4
8	3	3	3	3	4	4	4	4	4
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	4	4	4	3	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	3	3	4	3	4
18	3	3	3	3	4	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	2	2	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	3	2	2	2	3	3	3	2	4
29	3	3	2	3	2	3	3	3	3
30	3	3	4	4	4	3	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	2	2	3	2	3	3	3	2
35	4	4	4	4	3	4	4	3	4
36	3	2	2	3	2	3	2	2	2
37	3	3	3	3	3	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	4	4	3	3	4	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	2	2	2	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	4	4	4	4
45	2	4	4	3	3	3	3	3	4
46	3	3	4	3	4	4	3	4	4
47	3	3	4	4	4	3	4	4	4
48	3	3	3	3	3	4	4	4	4



49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
51	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
59	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
64	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
67	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
68	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
82	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
83	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	2	3	4	1	2	4	3	2	1	1
88	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
96	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

100	3	3	3	3	4	4	4	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	3	4	4	4	3	3
104	3	3	3	4	4	4	4	4	4
105	3	3	2	3	3	2	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	4	3
107	3	3	4	3	4	4	3	4	4
108	3	3	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	4	4	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	4	4	4	4	4	4	3
114	3	3	4	4	4	3	4	4	4
115	4	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	4	3	3	4	4	3	3
118	3	3	2	3	3	3	3	2	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	3	3	3	3	3	3
122	3	3	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	3	3	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	3	3	3	4	4	4	4
126	4	3	3	3	3	4	3	4	4
127	3	3	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	3	4	4	4	4	4
129	3	3	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	4	4	4	4	4	4	4
133	3	4	4	3	3	3	4	4	4
134	4	4	4	3	3	3	3	3	4
135	3	3	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	4	4	3	3	4
137	3	4	4	3	3	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	3	4	4	4
141	3	3	2	3	3	3	3	3	3
142	4	3	2	3	3	3	3	2	3
143	3	3	3	3	3	4	4	4	3
144	3	3	4	3	3	4	3	3	3
145	3	3	4	3	3	4	4	3	3
146	2	3	2	3	3	2	3	3	2
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	3	4	4	3	3	3
149	4	4	4	4	3	3	3	4	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4

151	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	3	2	3	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
155	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
156	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
157	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
158	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
159	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
163	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
168	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
169	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
170	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
	574	570	585	584	600	608	612	605	626	
	3.38	3.35	3.44	3.44	3.53	3.58	3.60	3.56	3.68	
	0.38	0.37	0.38	0.38	0.39	0.40	0.40	0.40	0.41	3.51
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>87.65</b>

**Keterangan :**

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

**IKM UNIT PELAYANAN : 87.65**

**Kategori: SANGAT BAIK**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 : 3,26 - 4,00  
**B** (Baik) : 62,51 - 81,25 : 2,51 - 3,25  
**C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50 : 1,76 - 2,50  
**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75 : 1,00 - 1,75

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

**Indeks Kepuasan Masyarakat:**  
**87.65**  
**Kategori:**  
**SANGAT BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.38	SANGAT BAIK	8
2	Prosedur	3.35	SANGAT BAIK	9
3	Waktu Pelayanan	3.44	SANGAT BAIK	6
4	Biaya/Tarif	3.44	SANGAT BAIK	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.53	SANGAT BAIK	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.58	SANGAT BAIK	3
7	Perilaku Pelaksana	3.60	SANGAT BAIK	2
8	Maklumat Pelayanan	3.56	SANGAT BAIK	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.68	SANGAT BAIK	1

