

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI KOTA TIMIKA

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



PENGADILAN NEGERI KOTA TIMIKA
JUNI 2021

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI KOTA TIMIKA**

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017**

**Disahkan di Timika
Timika, 8 Juni 2021**

KETUA

IDA BAGUS BAMADEWA PATIPUTRA, SH.,MH.

KATA PENGANTAR

Dalam rangka Akreditasi dan Reformasi Birokrasi, Pelayanan instansi/lembaga merupakan salah satu area yang dinilai. Untuk itu, Pengadilan Negeri Kota Timika mengadakan survei kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan Pengadilan Negeri Kota Timika berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk mendapatkan data yang benar, metodologi ini menggunakan metodologi penelitian dengan kuesioner melalui pengisian sendiri sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggaraan pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan, untuk pertimbangan kepentingan penetapan kebijakan, melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Kota Timika dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kota Timika.

Timika, 8 Juni 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	Halaman
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.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
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	6
A. Umur.....	6
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	9
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN.....	10
A. Persyaratan	10
B. Prosedur	11
C. Waktu Pelayanan	12
D. Biaya/Tarif	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	14
F. Kompetensi Pelaksana.....	15
G. Perilaku Pelaksana.....	16
H. Maklumat Pelayanan.....	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
J. Hasil Survey Kualitatif Saran- saran Perbaikan.....	19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	21
A. Kesimpulan.....	21

B. Saran.....	21
Rujukan.....	23
Lampiran.....	24

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan	5
Tabel 2 Responden Menurut Karakteristik Umur	6
Tabel 3 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
Tabel 4 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
Tabel 5 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	9
Tabel 6 Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Kota Timika	10
Tabel 7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Persyaratan	11
Tabel 8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Prosedur	12
Tabel 9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan	13
Tabel 10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Biaya/Tarif	14
Tabel 11 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
Tabel 12 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana	16
Tabel 13 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	17
Tabel 14 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan	18
Tabel 15 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19
Tabel 16 Ringkasan Survei Kepuasan Masyarakat	30

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1 Responden Menurut Karakteristik Umur	6
Grafik 2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
Grafik 3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
Grafik 4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	9
Grafik 5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Persyaratan	11
Grafik 6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Prosedur	12
Grafik 7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan	13
Grafik 8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Biaya/Tarif	14
Grafik 9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
Grafik 10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana	16
Grafik 11 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	17
Grafik 12 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan	18
Grafik 13 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi *public non profit* yang memberikan pelayanan *public* 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 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 aparatur 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 Kota Timika 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 Kota Timika.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Kota Timika.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Kota Timika.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kota Timika.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kota Timika

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kota Timika ini dilaksanakan pada bulan Januari s/d Juni 2021 (Semester I).

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kota Timika, antara lain :

1. Tim Indeks menentukan metode Indeks, 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 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 memeriksa kuesioner, jika ditemukan pilihan "Tidak tahu" dalam jawaban kuesioner maka orang yang bersangkutan tidak mengetahui atau memahami pertanyaan dimaksud sehingga menjadi pertimbangan dari analisis.
8. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
9. Tim Indeks menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistic deskriptif.
10. Tim Survei menyajikan hasil analisa kualitatif berupa pendapat-pendapat.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis 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 Kota Timika, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, 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 cara kuesioner diberikan dan diisi sendiri oleh responden. 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 administrative.

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, 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.

Pengguna layanan pengadilan dengan mudah mengetahui denah/jalur bangunan sehingga mengetahui tujuan kebutuhannya.

D. Teknik Analisa Data

Analisis data pada pengukuran Survei kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kota Timika ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat opsi jawaban dan keempat opsi bernilai bobot. 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 Kota Timika 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	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III

PROFIL RESPONDEN

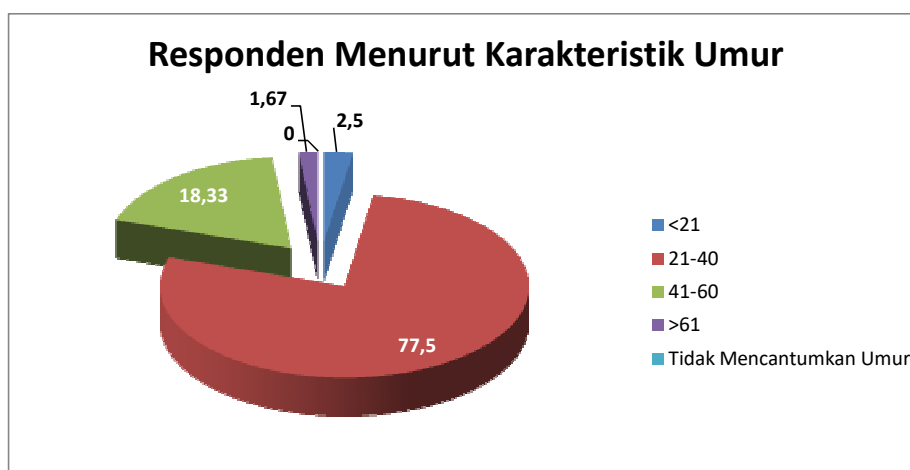
A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	<21	3	2,5
2.	21-40	93	77,5
3.	41-60	22	18,33
4.	>61	2	1,67
5.	Tidak Mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		120	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 21 - 40 tahun sejumlah 93 responden (77,5%) dari 120 responden.

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



Grafik 1 Responden Menurut Karakteristik Umur

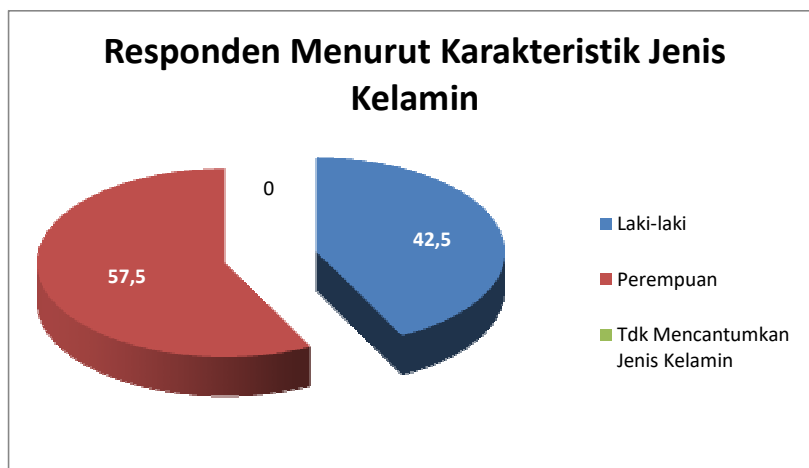
B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	51	42,5
2.	Perempuan	69	57,5
3.	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		120	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan sejumlah 69 responden (57,5%) dari 120 responden.

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



Grafik 2 responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

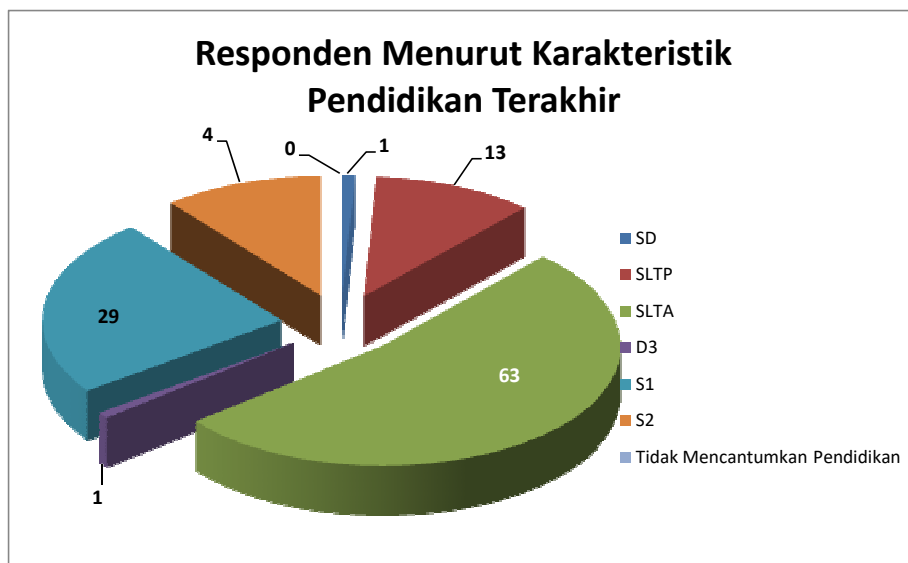
C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	SD	1	0,83
2.	SLTP	13	10,83
3.	SLTA	63	52,51
4.	D3	1	0,83
5.	S1	29	24,17
6.	S2	13	10,83
7.	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0
Jumlah		120	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 63 responden (52,51%) dari 120 responden.

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



Grafik 3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

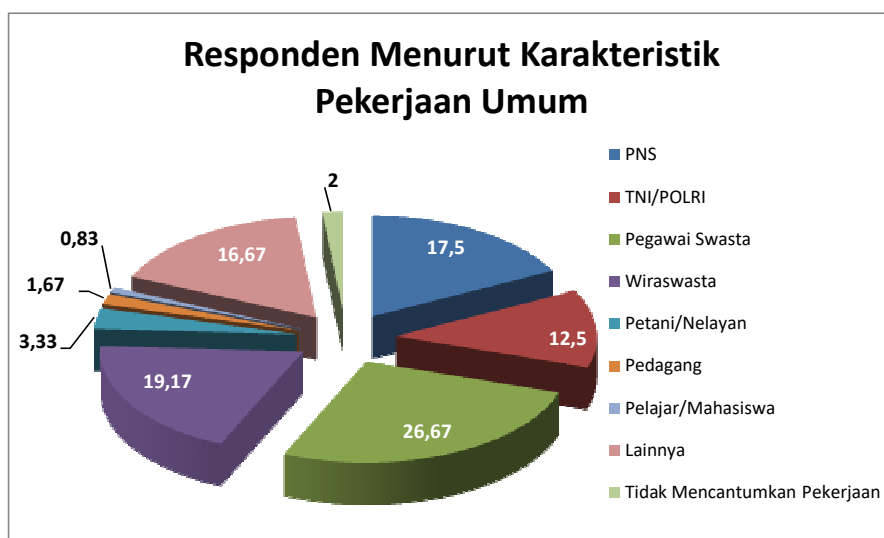
D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1.	PNS	21	17,5
2.	TNI/POLRI	15	12,5
3.	Pegawai Swasta	32	26,67
4.	Wiraswasta	23	19,17
5.	Petani /Nelayan	4	3,33
6.	Pedagang	2	1,67
7.	Pelajar/ Mahasiswa	1	0,83
8.	Lainnya	20	16,67
9.	Tidak mencantumkan Pekerjaan	2	1,66
Jumlah		120	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Pegawai Swasta sebanyak 32 responden (26,67%) dari 120 responden.

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



Grafik 4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 120 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kota Timika hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri **84,58** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 76,61 – 88,30).

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

Table 6

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Kota Timika

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.3500	BAIK	6
2.	Prosedur	3.2917	BAIK	8
3.	Waktu Pelayanan	3.3083	BAIK	7
4.	Biaya/Tarif	3.2667	BAIK	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.3583	BAIK	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3.4500	BAIK	3
7.	Perilaku Pelaksana	3.5167	BAIK	1
8.	Maklumat Pelayanan	3.4167	BAIK	4
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.4917	BAIK	2

A. Persyaratan

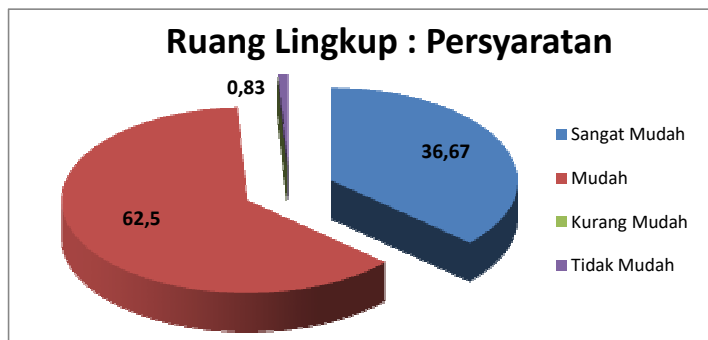
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,3500 Berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	44	36,67
2.	Mudah	3	75	62,5
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	1	0,83
Jumlah			120	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



*Grafik 5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup : Persyaratan*

B. Prosedur

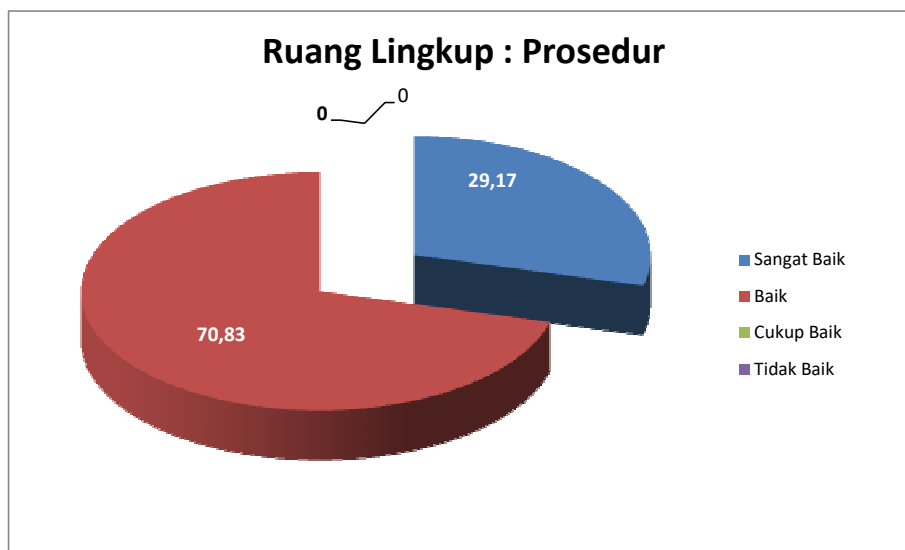
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,2917 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori “baik”.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	35	29,17
2.	Baik	3	85	70,83
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			120	100

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



*Grafik 6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup : Prosedur*

C. Waktu Pelayanan

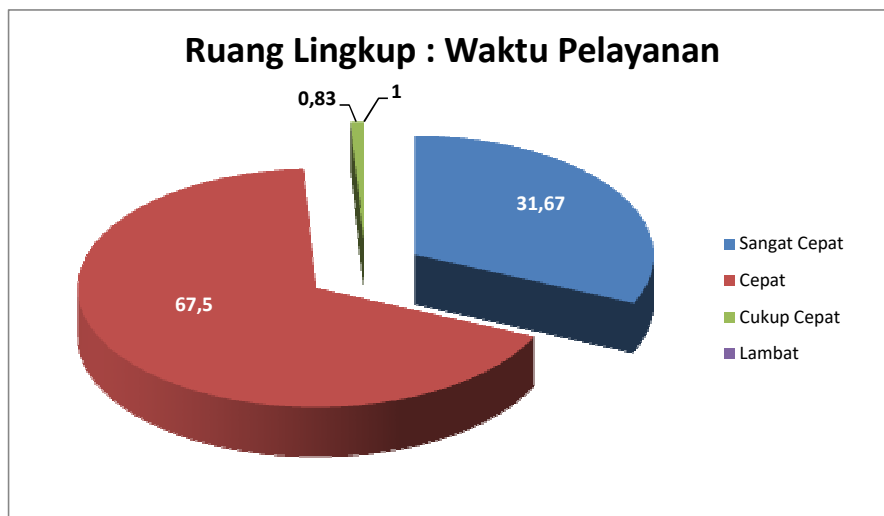
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,3083 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	38	31,67
2.	Cepat	3	81	67,5
3.	Cukup Cepat	2	1	0,83
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			120	100

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



*Grafik 7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan*

D. Biaya/Tarif

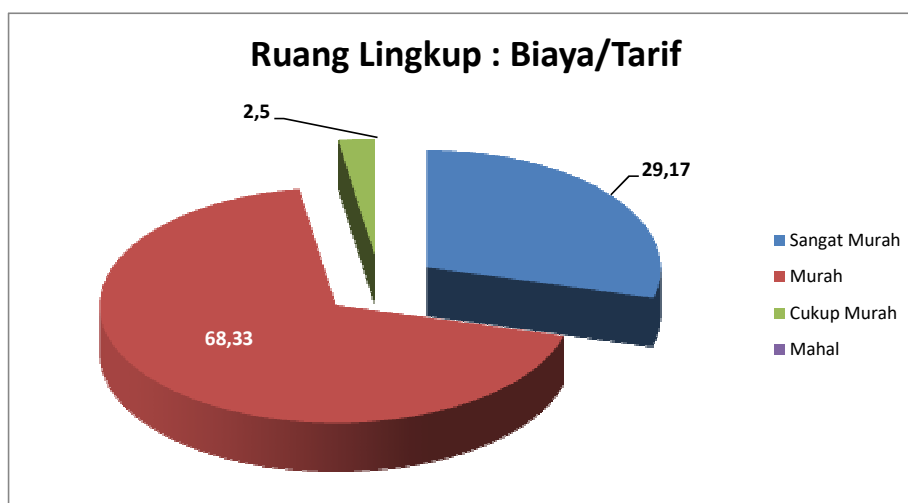
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,2667 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 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 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	35	29,17
2.	Murah	3	82	68,33
3.	Cukup Murah	2	3	2,5
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			120	100

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



*Grafik 8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup : Biaya/Tarif*

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

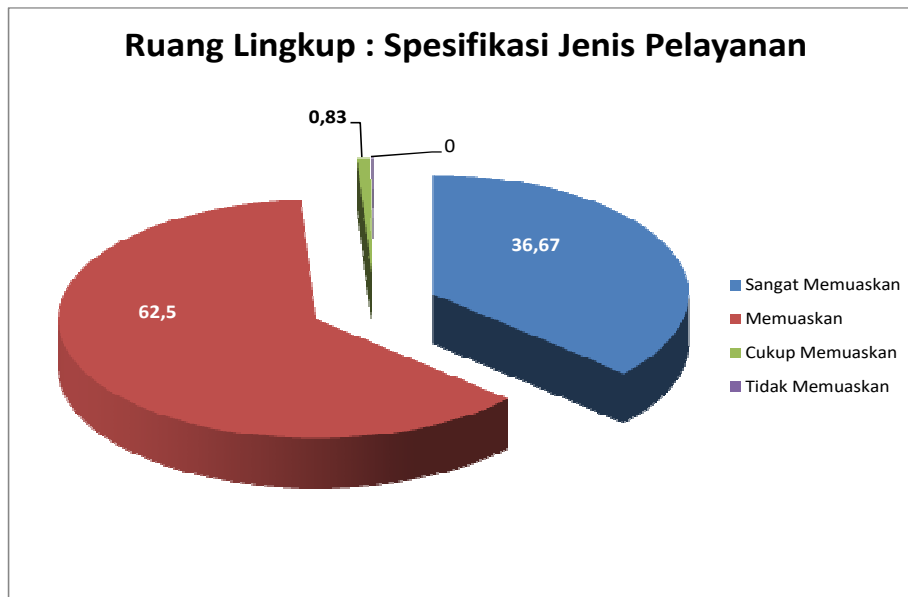
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,3583 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “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 Kota Timika
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	44	36,67
2.	Memuaskan	3	75	62,5
3.	Cukup Memuaskan	2	1	0,83
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			120	100

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



*Grafik 9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan*

F. Kompetensi Pelaksana

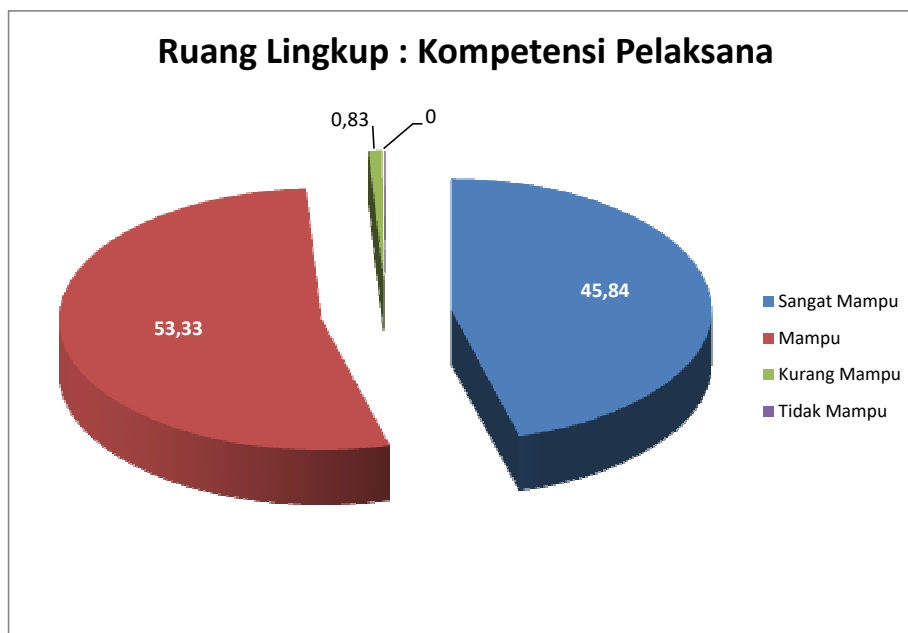
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,4500 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “ baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 Kota Timika
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	55	45,84
2.	Mampu	3	64	53,33
3.	Kurang Mampu	2	1	0,83
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			120	100

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



*Grafik 10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana*

G. Perilaku Pelaksana

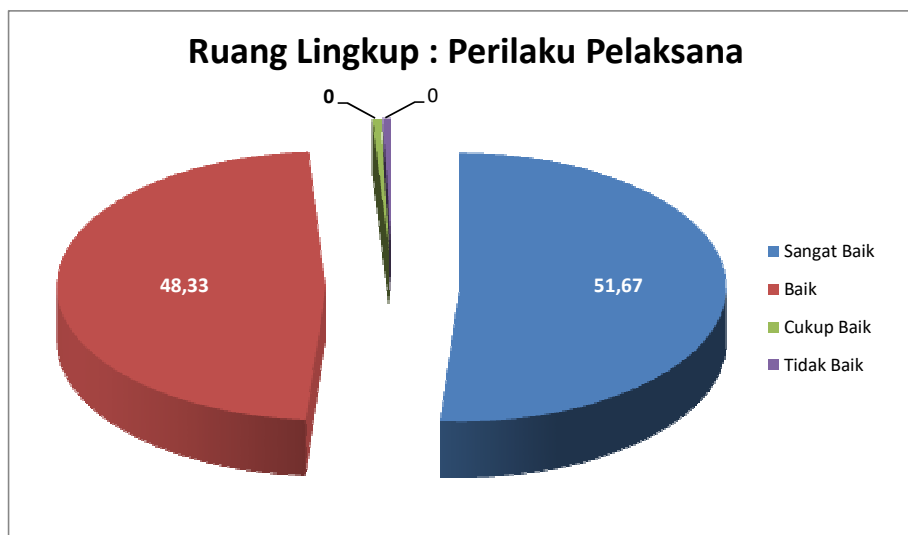
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,5167 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	62	51,67
2.	Baik	3	58	48,33
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			120	100

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



*Grafik 11 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana*

H. Maklumat Pelayanan

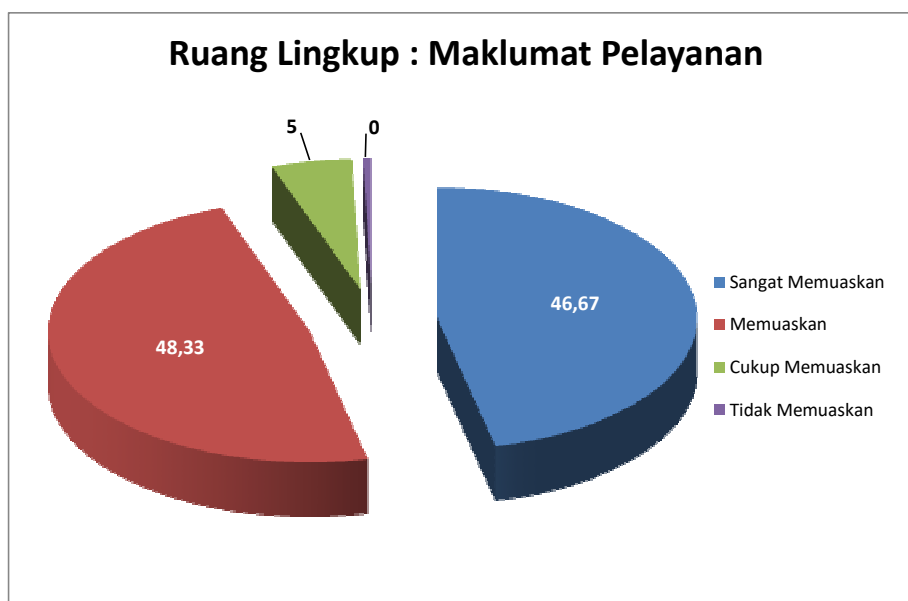
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,4167 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	56	46,67
2.	Memuaskan	3	58	48,33
3.	Cukup Memuaskan	2	6	5
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			120	100

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



*Grafik 12 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan*

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

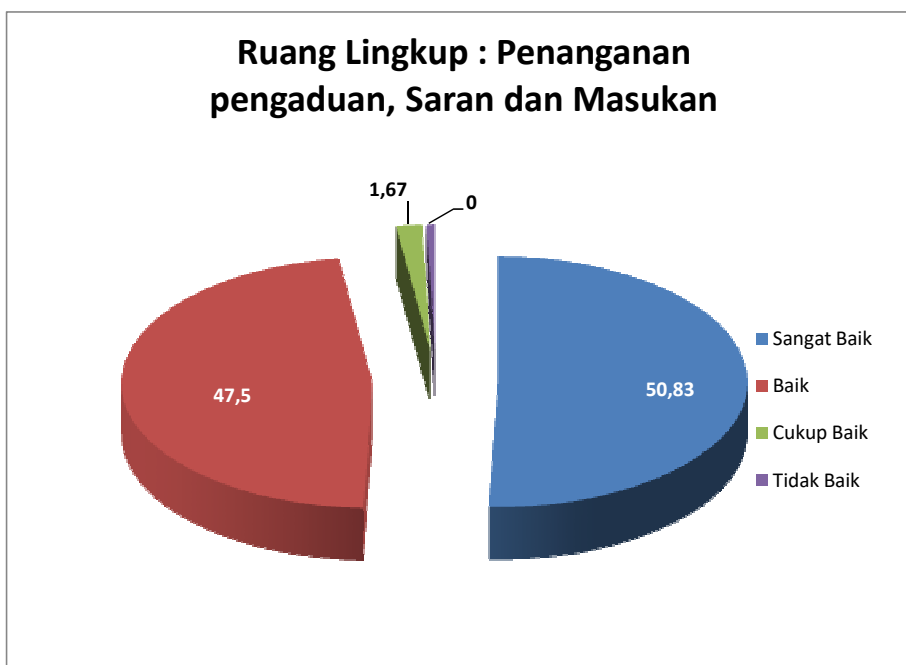
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,4917 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	61	50,83
2.	Baik	3	57	47,5
3.	Cukup Baik	2	2	1,67
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			120	100

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



*Grafik 13 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Timika
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Kota Timika, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan yang sudah baik, kiranya dipertahankan bahkan dapat di tingkatkan.
2. Sekiranya sosialisasi tentang pelayanan hukum dapat dilaksanakan di ruang-ruang public agar masyarakat tidak merasa takut tentang hukum.
3. Sekiranya dapat diadakan pos security pada pintu masuk kantor pengadilan.

4. Penyelesaian masalah kalau bisa singkat dan tepat sasaran
5. Diharapkan ketika perkara terdaftar, dalam 2 atau 3 hari boleh langsung dilakukan pemanggilan untuk sidang.
6. Agar ada petugas yang standby untuk memberi pelayanan kepada masyarakat pada saat jam istirahat.
7. Agar di perhatikan jam pelayanan.
8. Diharapkan ada penambahan kursi pengunjung.
9. Budaya 5S lebih digiatkan atau dilaksanakan sesuai dgn semboyan.
10. Adanya pendampingan hukum ditengah-tengah masyarakat terutama di daerah-daerah terpencil.
11. Pelayanan sangat baik dan sangat memuaskan, mudah dipahami dan prosesnya sangat cepat. Proses administrasinya juga sangat memuaskan dan kedepanya lebih maju lagi.
12. Kiranya Pengadilan Negeri Kota Timika menyiapkan sarana teleconference untuk pemeriksaan saksi ahli dan saksi yang berada di luar kota timika.
13. Sarana serta fasilitas agar lengkap, misalnya setiap ruangan dilengkapi dengan kamera CCTV, baik di ruang sidang, ruangan pegawai maupun ruangan tahanan.
14. Agar dibuatkan pembatas/sekat di samping sel sehingga pengunjung tidak boleh bertemu langsung dengan tahanan.
15. Petugas di pengadilan agar menertibkan pengunjung yang datang ke dalam lingkungan kantor yang tidak tertib sehingga suasana menjadi ribut dan mengganggu kenyamanan pengunjung lain yang datang mencari informasi atau kepentingan lainnya di pengadilan.

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 Kota Timika sebesar 84,58 dan berada pada kategori **BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing – masing ruang lingkup sebagai berikut :

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kota Timika, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Perilaku Pelaksanaan” disusul ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”, dan ruang lingkup “kompetensi pelaksana”.

B. Saran

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kota Timika, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup “Biaya/Tarif”. Berdasarkan hasil Indeks ini, ruang lingkup tersebut berada pada kategori Baik dengan rata-rata skor terendah 3.2667.

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.

2. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
4. Agar ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih murah.
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Kota Timika lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.
7. Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan Pengadilan.
8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjutnya lebih ditingkatkan lagi walaupun saat ini telah dirasakan sangat baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.

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 Penyelenggara Pelayanan Publik.



PENGADILAN NEGERI KOTA TIMIKA KLAS II
Jl. Yos Sudarso No.42 Sempan
TELP : (0901) 321799
Email : pnkotatimika@yahoo.co.id

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

(diisi petugas)

DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI KOTA TIMIKA

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/saudara Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Kota Timika

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa Bapak/Ibu/saudara 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. Survey 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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah dalam hal ini di Kantor Pengadilan Negeri Kota Timika, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan kami. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu/saudara untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini kami ucapkan terima kasih.

Timika,

2021

Tim Survey PN Kota Timika

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI KOTA TIMIKA
KABUPATEN/KOTA MIMIKA**

Jam Survey 08.00 - 12.00*

Tanggal Survey : : 13.00 - 17.00*

PROFIL

- Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
- Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
- Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA(sebutkan)
- Jenis Layanan :
yang diterima .

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*)	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai.	2
	c. Sesuai.	3
	d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak mudah.	1
	b. Kurang mudah.	2
	c. Mudah.	3
	d. Sangat mudah.	4
	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak cepat.
b. Kurang cepat.		2
c. Cepat.		3
d. Sangat cepat.		4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		a. Sangat mahal
	b. Cukup mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*)	
	a. Tidak kompeten.	1
	b. Kurang kompeten.	2
	c. Kompeten.	3
	d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak sopan dan ramah.	1
	b. Kurang sopan dan ramah.	2
	c. Sopan dan ramah.	3
	d. Sangat sopan dan ramah.	4
	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk.
b. Cukup.		2
c. Baik.		3
d. Sangat Baik		4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		a. Tidak ada.
	b. ada tetapi tidak berfungsi.	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik.	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

Selanjutnya, mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan SARAN-SARAN atau MASUKAN PERBAIKAN, supaya Pengadilan Negeri Kota Timika bisa meningkatkan kualitas pelayanan.

SARAN-SARAN / MASUKAN PERBAIKAN :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



PENGADILAN NEGERI KOTA TIMIKA

JLN. YOS SUDARSO NO. 42 SEMPAN

TELP. (0901) 321799

Email : pnkotatimika@yahoo.co.id

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No Responden	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Ket
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	2	4	4	2	4	
2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
6	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
11	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
12	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
17	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	3	4	4	3	3	3	2	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
24	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
26	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
27	4	4	4	3	4	4	4	2	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
42	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
43	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
46	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
47	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
54	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
55	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
59	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
60	4	4	2	3	3	3	4	2	2	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
63	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
67	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
68	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
69	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
70	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
71	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
72	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
73	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
74	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
75	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
76	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
77	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
78	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
79	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
80	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
85	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
86	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
87	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
88	4	4	4	4	3	3	4	4	4	

89	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
90	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
101	3	4	4	2	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
103	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
JUMLAH	402	395	397	392	403	414	422	410	419	
NRR per RL	3,3500	3,2917	3,3083	3,2667	3,3583	3,4500	3,5167	3,4167	3,4917	
NRR Tertimbang	0,3722	0,3657	0,3676	0,3630	0,3731	0,3833	0,3907	0,3796	0,3880	3,38
IKM UNIT PELAYANAN										84,58

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 dibagi jumlah ruang lingkup

IKM UNIT PELAYANAN : 84,58

Kategori : BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	: 3,5324 - 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	: 3,0644 - 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	: 2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	: 1,00 - 2,5996

Tabel 16
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

84,58

Kategori: BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,3500	Baik	6
2	Prosedur	3,2917	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3,3083	Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,2667	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3583	Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,4500	Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,5167	Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	3,4167	Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,4917	Baik	2

