

# **PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB**

Jl. K.K. Singawinata No. 101 Purwakarta  
Telp. (0264) 8222014 - Fax. (0264) 200830  
Web: <http://pn-purwakarta.go.id>  
Email: [info@pn-purwakarta.go.id](mailto:info@pn-purwakarta.go.id)

---

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

Berdasarkan  
Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014



**PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB  
JANUARI 2019**



## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB

Berdasarkan  
Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Purwakarta  
Pada hari Kamis, 31 Januari 2019

Management Representative,

Ketua Tim Survei,

Ttd

Efendi, SH.

NIP 196810261996031001

Ttd

Dewi Apriyanti, SH., MH.

NIP 197804112002122002

Ketua Tim Penjaminan Mutu  
Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB,

Ttd

Lindawaty Simanihuruk, SH., MH.

NIP 196305251992122001

## KATA PENGANTAR

Dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB mengadakan survei yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB diambil dengan metode kuesioner. Indeks Kepuasan Masyarakat diartikan bahwa kepuasan pelanggan saat ini terkait kualitas pelayanan dapat dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Pelaksanaan dan laporan survei ini, masih memerlukan masukan berupa kritik dan saran agar ke depan pelaksanaan dan laporan survei dapat lebih baik lagi sehingga bermanfaat bagi berbagai pihak, di satu sisi bermanfaat bagi segenap warga Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB dan di sisi lain bermanfaat bagi masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB.

Terima kasih.

Purwakarta, 31 Januari 2019

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR DIAGRAM.....	v
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II    METODOLOGI PENELITIAN.....	3
A. Metode Survei.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran IKM.....	3
D. Teknik Analisis Data .....	4
BAB III    PROFIL RESPONDEN .....	5
A. Umur .....	5
B. Jenis Kelamin.....	5
C. Pendidikan Terakhir.....	5
D. Pekerjaan Utama .....	6
BAB IV    HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN .....	7
A. Persyaratan .....	7
B. Prosedur .....	8
C. Waktu Pelayanan.....	9
D. Biaya/Tarif .....	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	11
F. Kompetensi Pelaksana .....	12
G. Perilaku Pelaksana .....	13
H. Maklumat Pelayanan .....	14
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	15
J. Hasil Survei Kualitatif .....	16
BAB V    KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	17
A. Kesimpulan .....	17
B. Rekomendasi.....	17
RUJUKAN.....	19
LAMPIRAN.....	20

## DAFTAR TABEL

Table 1. Kategori Mutu Pelayanan.....	4
Table 2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	5
Table 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	5
Table 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	5
Table 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	6
Table 6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB .....	7
Table 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB .....	7
Table 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB .....	8
Table 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	9
Table 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	10
Table 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	11
Table 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	12
Table 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	13
Table 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	14
Table 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	15

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Persyaratan .....	8
Diagram 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Prosedur .....	9
Diagram 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	10
Diagram 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	11
Diagram 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	12
Diagram 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	13
Diagram 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	14
Diagram 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	15
Diagram 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	16

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik, badan peradilan, termasuk lembaga peradilan umum, saat ini dituntut melayani secara maksimal kepada masyarakat pengguna pengadilan. Harus diakui, saat ini pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga peradilan umum belum memenuhi ekspektasi atau harapan masyarakat pencari keadilan secara maksimal.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan badan peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun wibawanya melalui berbagai kebijakan pembaruan demi terwujudnya peradilan yang agung. Arah kebijakan Mahkamah Agung Republik Indonesia tertuang secara tegas dan eksplisit di dalam Cetak Biru (*Blue print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Di dalam Cetak Biru ini, sudah tegas ditetapkan visi dan misi badan peradilan sebagai acuan dan landasan utama bagi lembaga peradilan dalam mewujudkan harapannya tadi.

Salah satu strategi Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam upaya mewujudkan harapan dan cita-cita itu adalah mereformasi birokrasi di lingkungan badan peradilan umum, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia, telah dan sedang mengakreditasi setiap Satker yang ada di seluruh Indonesia, yang salah satu cara dan mekanisme untuk mengetahui sejauh mana ekspektasi masyarakat pencari keadilan telah terpenuhi atau belum adalah dengan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat pengguna pengadilan.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB melakukan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara 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 Purwakarta Kelas IB. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB.

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

Pelaksanaan Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB ini dilaksanakan pada bulan Maret 2019.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, 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 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 jawaban 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 Purwakarta Kelas IB, antara lain pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, mahasiswa, dan masyarakat luas. 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. Populasi penelitian ini adalah para pencari keadilan dan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Purwakarta. 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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 520/DJU/PS02/2016 tanggal 13 April 2016 yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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 Purwakarta Kelas IB ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Purwakarta ditentukan sebagai berikut:

Table 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

Dari kuesioner yang disebarakan kepada sample yang diharapkan berpartisipasi yaitu yang berjumlah 210 sampel, hanya 125 (59,52 %) sample yang mengembalikan kuesioner. Namun demikian jumlah tersebut dapat dianggap mewakili dan menggambarkan sebagian besar tanggapan dari populasi yang ada.

#### A. Umur

Table 2. Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	31-50 THN	48	44.04%
2	51-65 THN	23	21.10%
3	< 30 THN	5	4.59%
4	<30 THN	18	16.51%
5	>65 THN	15	13.76%
Jumlah		108	100.00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **31-50 THN** sebanyak **48** orang (**44.04%**).

#### B. Jenis Kelamin

Table 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	PRIA	56	51.38%
2	WANITA	53	48.62%
Jumlah		108	100.00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **PRIA** sebanyak **56** orang (**51.38%**).

#### C. Pendidikan Terakhir

Table 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	D3	1	0.92%
2	S1	45	41.28%

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
3	S2	19	17.43%
4	SD	6	5.50%
5	SMA	32	29.36%
6	SMP	5	4.59%
7	TDK SEKOLAH	1	0.92%
Jumlah		108	100.00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **S1** sebanyak **45** orang (**41.28%**).

#### D. Pekerjaan Utama

Table 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	KARYAWAN	11	10.09%
2	LAINNYA	48	44.04%
3	PETANI	1	0.92%
4	PNS	16	14.68%
5	POLRI	8	7.34%
6	TNI	5	4.59%
7	WIRASWASTA	20	18.35%
Jumlah		108	100.00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama **LAINNYA** sebanyak **48** orang (**44.04%**)

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 108 (seratus sembilan). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB sebesar 90.92%, berada pada kategori “**sangat baik**” (pada interval 81.26 s/d 100.00).

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

Table 6. Rata-rata Skor dan Peringkat Area Layanan

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.58	sangat baik	8
2	Prosedur	3.63	sangat baik	5
3	Waktu Pelayanan	3.56	sangat baik	9
4	Biaya/Tarif	3.65	sangat baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.70	sangat baik	2
6	Kompetensi Pelaksana	3.60	sangat baik	7
7	Perilaku Pelaksana	3.71	sangat baik	1
8	Maklumat Pelayanan	3.67	sangat baik	3
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.62	sangat baik	6

#### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden (58.33%) menyatakan sangat mudah dengan rata-rata 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 persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel 7 berikut ini.

Table 7. Kepuasan Masyarakat Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Mudah	4	63	58.33
2	Mudah	3	45	41.67
3	Cukup Mudah	2	0	0

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
4	Sulit	1	0	0
Jumlah			108	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram 1 berikut ini.

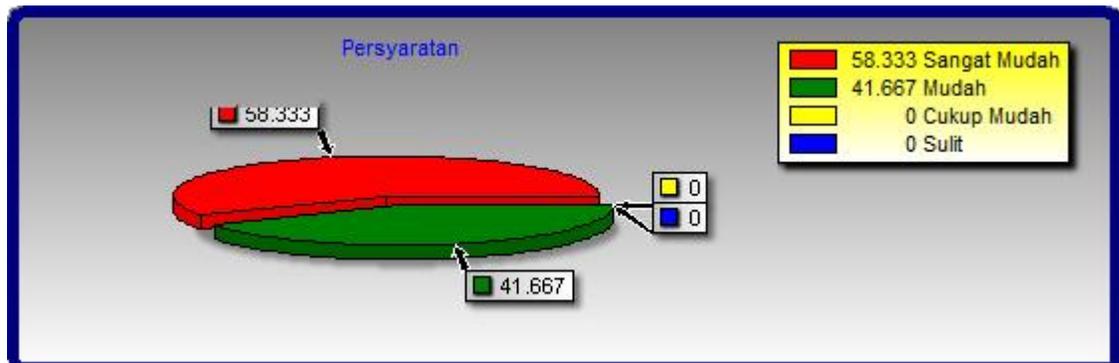


Diagram 1. Kepuasan Masyarakat Lingkup Persyaratan

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden (56.48%) menyatakan sangat baik dengan rata-rata 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 prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel 8 berikut ini.

Table 8. Kepuasan Masyarakat Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	4	61	56.48
2	Baik	3	47	43.52
3	Cukup Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			108	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram 2 berikut ini.

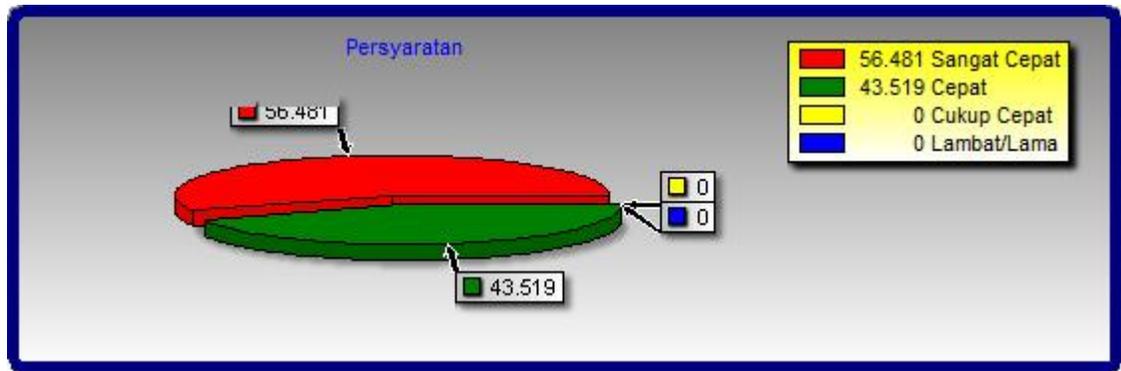


Diagram 2 Kepuasan Masyarakat Lingkup Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden (56.48%) menyatakan sangat cepat dengan rata-rata 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 waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel 9 berikut ini.

Table 9. Kepuasan Masyarakat Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Cepat	4	61	56.48
2	Cepat	3	47	43.52
3	Cukup Cepat	2	0	0
4	Lambat/Lama	1	0	0
Jumlah			108	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram 3 berikut ini.

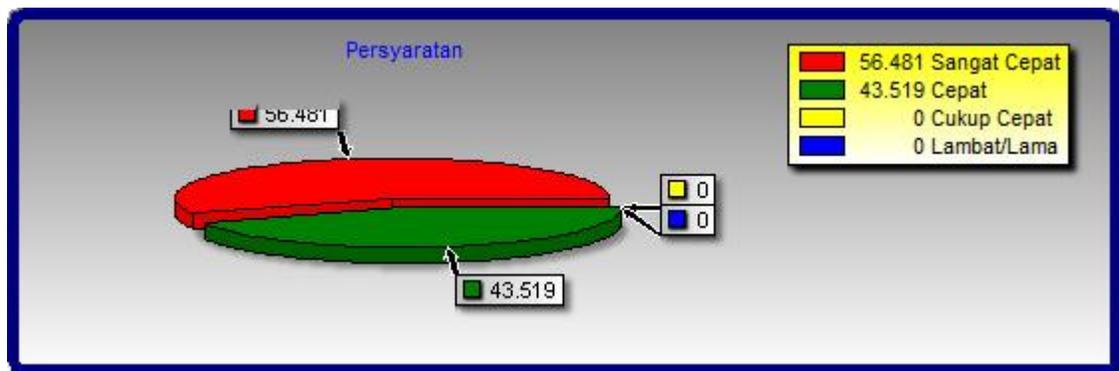


Diagram 3. Kepuasan Masyarakat Lingkup Waktu Pelayanan

#### 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 mayoritas responden (64.81%) menyatakan sangat murah dengan rata-rata skor sebesar 3.65 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 sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel 10 berikut ini.

Table 10. Kepuasan Masyarakat Lingkup Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Murah	4	70	64.81
2	Murah	3	38	35.19
3	Cukup Murah	2	0	0
4	Mahal	1	0	0
Jumlah			108	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram 4 berikut ini.

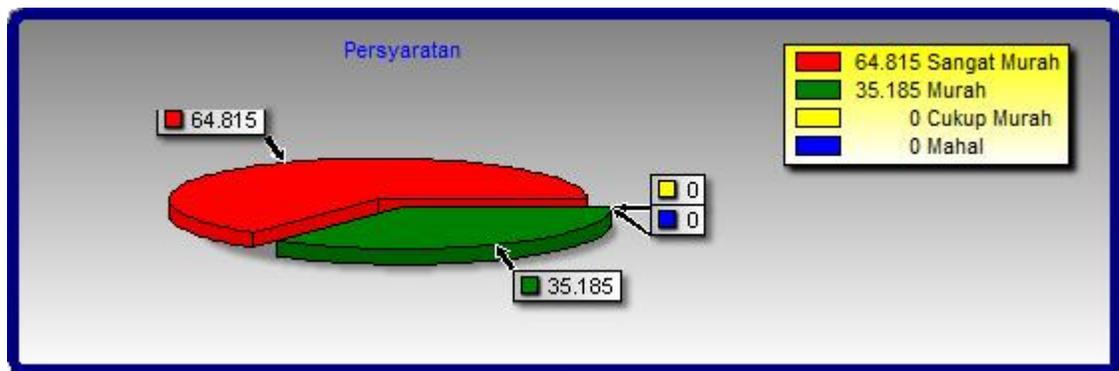


Diagram 4. Kepuasan Masyarakat Lingkup Biaya/Tarif

#### 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 mayoritas responden (60.19%) menyatakan sangat mampu dengan rata-rata skor sebesar 3.70 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 sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel 11 berikut ini.

Table 11. Kepuasan Masyarakat Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Mampu	4	65	60.19
2	Mampu	3	43	39.81
3	Kurang Mampu	2	0	0
4	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			108	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram 5 berikut ini.

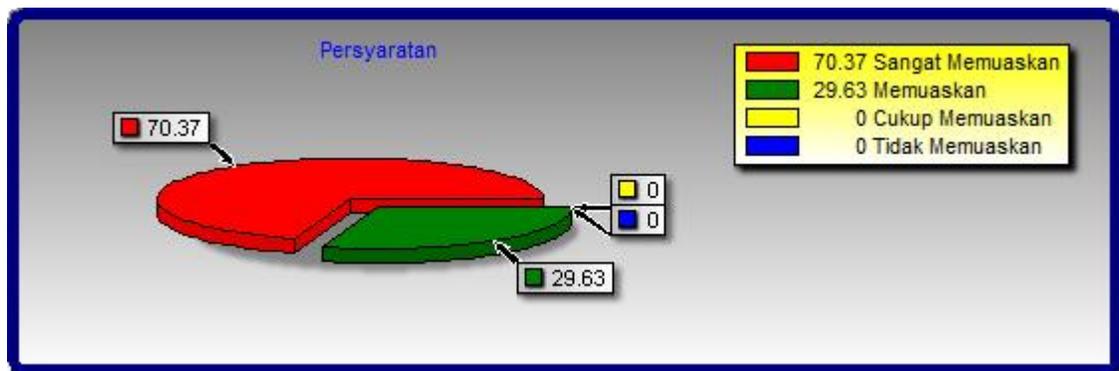


Diagram 5. Kepuasan Masyarakat Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden (60.19%) menyatakan sangat mampu dengan rata-rata 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 kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel 12 berikut ini.

Table 12. Kepuasan Masyarakat Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Mampu	4	65	60.19
2	Mampu	3	43	39.81
3	Kurang Mampu	2	0	0
4	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			108	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram 6 berikut ini.

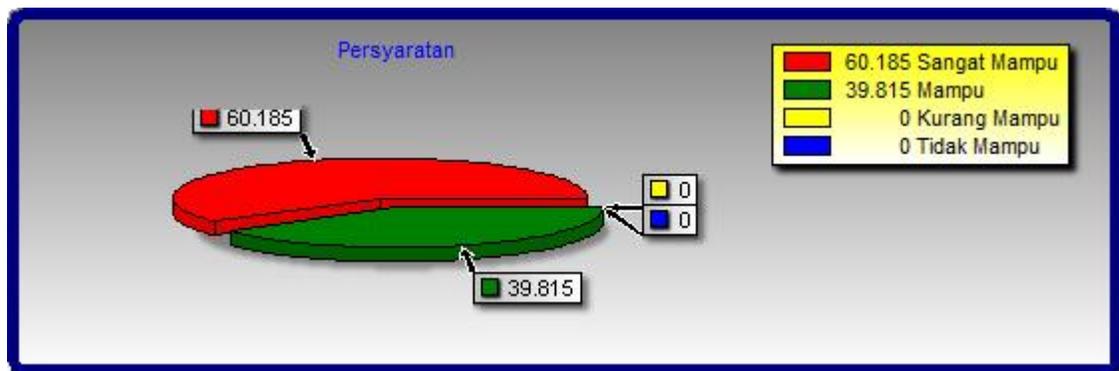


Diagram 6. Kepuasan Masyarakat Lingkup Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden (71.30%) menyatakan sangat baik dengan rata-rata skor sebesar **3.71** 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 sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel 13 berikut ini.

Table 13. Kepuasan Masyarakat Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	4	77	71.30
2	Baik	3	31	28.70
3	Cukup Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			108	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram 7 berikut ini

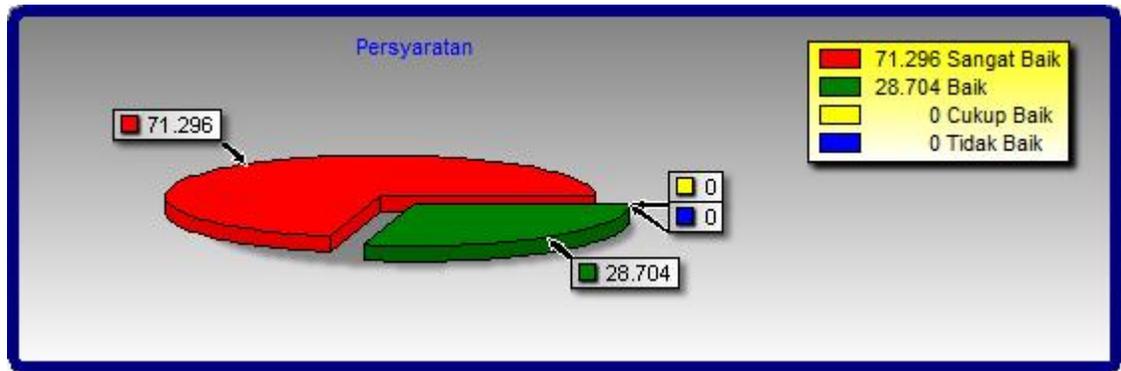


Diagram 7. Kepuasan Masyarakat Lingkup Perilaku Pelaksana

#### H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden (66.67%) menyatakan sangat memuaskan dengan rata-rata skor sebesar **3.67** 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 sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel 14 berikut ini.

Table 14. Kepuasan Masyarakat Lingkup Maklumat Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Memuaskan	4	72	66.67
2	Memuaskan	3	36	33.33
3	Cukup Memuaskan	2	0	0
4	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			108	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram 8 berikut ini.

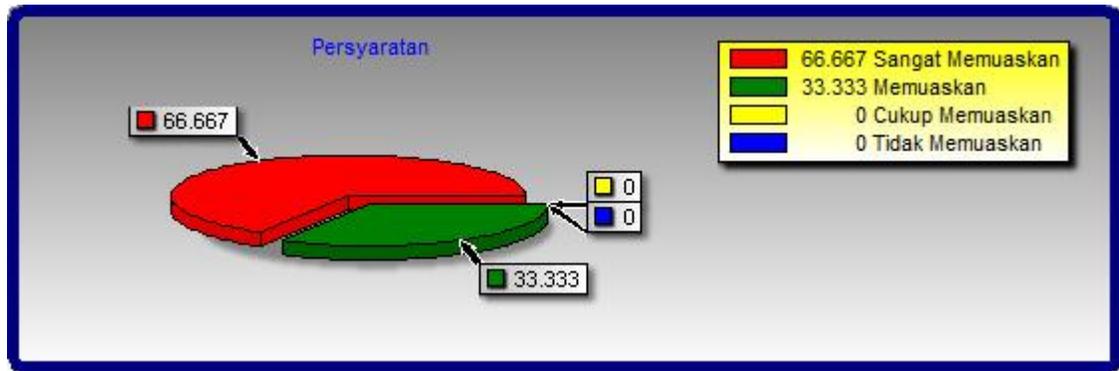


Diagram 8. Kepuasan Masyarakat Lingkup Maklumat Pelayanan

### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden (62.04%) menyatakan sangat baik dengan rata-rata skor sebesar 3.62 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 sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel 15 berikut ini.

Table 15. Kepuasan Masyarakat Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	4	67	62.04
2	Baik	3	41	37.96
3	Cukup Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			108	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram 9 berikut ini.

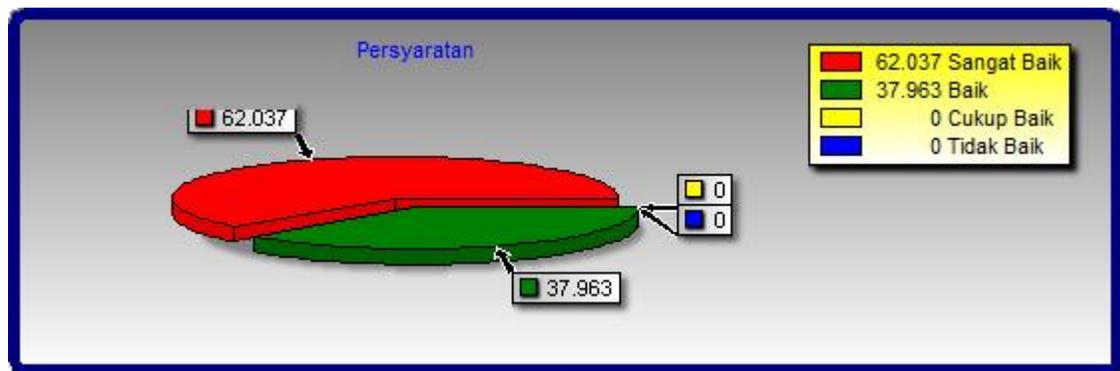


Diagram 9. Kepuasan Masyarakat Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

#### J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran yang disampaikan responden terkait pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB dan juga pelayanan yang diberikan oleh para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP, antara lain:

1. Jadwal persidangan yang kadang-kadang masih ada yang tidak tepat waktu, namun hal ini disebabkan oleh faktor lambatnya kehadiran para pihak maupun Saksi-saksi dan termasuk Jaksa Penuntut Umum;
2. Perlu adanya penjelasan mengenai biaya yang dibebankan kepada para pencari keadilan agar lebih transparan.
3. Perlu diupayakan untuk tetap mempertahankan hal-hal yang sudah baik dan meningkatkan pelayanan terutama dalam kemudahan dan kecepatan pelayanan kepada para pencari keadilan.
4. Secara umum responden yang disampling memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB sudah baik dan mereka sangat puas.

Dari hasil Survei tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB masih perlu membenahi dirinya, khususnya menyangkut kemudahan dan kecepatan pelayanan sebagaimana yang sudah dirangkum di atas, agar Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para pencari keadilan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data survei melalui penyebaran kuesioner ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB sebesar 91,38 dan berada pada katagori “sangat baik”. Adapun tanggapan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. **Persyaratan** Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB berada pada kategori **Sangat Baik**
2. **Prosedur** Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB berada pada kategori **Sangat Baik**
3. **Waktu Pelayanan** Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB berada pada kategori **Sangat Baik**
4. **Biaya/Tarif** Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB berada pada kategori **Sangat Baik**
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB berada pada kategori **Sangat Baik**
6. **Kompetensi Pelaksana** Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB berada pada kategori **Sangat Baik**
7. **Perilaku Pelaksana** Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB berada pada kategori **Sangat Baik**
8. **Maklumat Pelayanan** Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB berada pada kategori **Sangat Baik**
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB berada pada kategori **Sangat Baik**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “perilaku pelaksana” disusul ruang lingkup “kompetensi pelaksana”, serta “penanganan pengaduan, saran dan masukan” dan “maklumat pelayanan”.

#### B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada

waktu pelayanan, biaya/tarif dan maklumat pelayanan dimana berdasarkan hasil survei masih terdapat ketidakpuasan responden terhadap ruang lingkup tersebut walaupun dari hasil survei, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.

Ruang lingkup yang lain seperti produk spesifikasi jenis pelayanan, persyaratan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan juga perlu ditingkatkan.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti:
  - Penyelesaian perkara tepat waktu.
  - Tepati jadwal / materi persidangan.
  - Mengupdate setiap waktu perkembangan persidangan/perkara.
2. Untuk Bagian Perdata:
  - Untuk menekankan agar setiap Panitera Pengganti lebih bertanggungjawab lagi dalam menyelesaikan minutas.
3. Untuk Bagian Pidana:
  - Meningkatkan kordinasi dengan Kejaksaan Negeri Purwakarta, khususnya dalam hal kehadiran para tahanan dan Jaksa Penuntut Umum.

## 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



**JADWAL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB**

No	Kegiatan	2019											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
<b>1</b>	<b>Perencanaan</b>												
	a. Penyusunan metode survei												
	b. Penyusunan instrumen survei												
<b>2</b>	<b>Pelaksanaan</b>												
	a. Pelaksanaan survei												
<b>3</b>	<b>Pengkajian/Analisis</b>												
	a. Penerimaan dan pengumpulan data												
	b. Pelaksanaan analisis												
<b>4</b>	<b>Pendiseminasian</b>												
	a. Pemaparan hasil akhir												
	b. Pembuatan laporan akhir												



**KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI  
PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB**

**BERDASARKAN  
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
NOMOR 16 TAHUN 2014**

1. Isilah daftar pertanyaan di bawah ini dengan jujur dengan cara menyilang (X) di huruf jawaban.
2. Jawaban saudara akan bersifat rahasia dan menjadi bagian dari evaluasi.

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :  
(harap diisi agar menjaga kevalidan dari kuisisioner ini)
2. Instansi:
3. Umur : ..... tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki  
2. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : 1. Tidak Sekolah 5.  
Diploma (D1/D2/D3/D4)  
2. SD 6. Sarjana (S1)  
3. SMP/SLTP 7. Pascasarjana (S2/S3)  
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5.  
Petani/Nelayan  
2. TNI/Polri 6. Pedagang  
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa  
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:  
.....

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Purwakarta?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2	<b>Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Purwakarta?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Purwakarta?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/Lama
4	<b>Biaya/Tarif</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN Purwakarta?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5	<b>Produk Spesifikasi Jenis</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
	<b>Pelayanan</b>	telah ditetapkan di PN Purwakarta?	d. Tidak Memuaskan
6	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Purwakarta?	a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN Purwakarta dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8	<b>Maklumat Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PN Purwakarta dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Purwakarta?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan **SARAN-SARAN PERBAIKAN**, agar Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---



---



---



---



---



---



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB**

Jl. K. K. Singawinata No. 101 Purwakarta

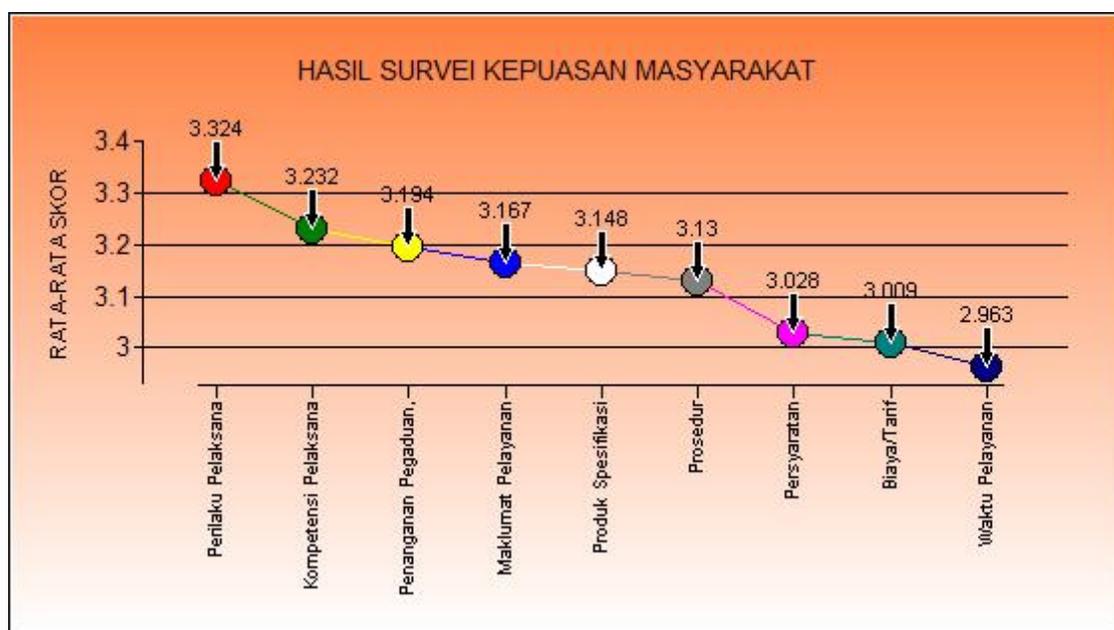
Telp. (0264) 8222014 Fax. (0264) 200830

Website: <http://www.pn-purwakarta.go.id> - Email: [info@pn-purwakarta.go.id](mailto:info@pn-purwakarta.go.id)

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB Jl. K.K.Singawinata No.101 Purwakarta Periode 01-Jul-2018 s/d 03-Mar-2019										
Nomor Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ket
1	3	4	4	2	2	4	4	2	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
10	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	2	3	3	3	2	3	4	3	3	
12	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
13	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
14	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
15	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
16	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
21	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	2	4	4	3	4	3	3	
23	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
27	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
28	3	3	2	3	4	4	3	4	3	
29	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
34	2	3	3	2	3	4	4	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
37	3	4	3	3	2	3	4	3	3	
38	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
42	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
45	2	2	2	2	2	3	3	4	4	
46	4	4	4	3	4	4	4	4	3	

47	4	3	3	3	4	3	4	3	2	
48	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
49	2	2	2	2	2	4	4	4	4	
50	3	3	2	3	4	3	3	3	3	
51	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
52	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
53	4	3	3	3	2	3	3	3	3	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
56	3	4	3	2	4	4	4	4	3	
57	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
58	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
59	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
60	2	1	2	3	1	2	1	2	3	
61	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
62	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
63	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
64	2	4	3	2	4	3	4	3	2	
65	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
66	2	3	2	3	3	3	3	2	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
68	3	4	2	2	3	3	2	3	4	
69	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
73	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
74	3	3	3	2	2	3	4	3	3	
75	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	2	2	3	2	2	3	2	2	
80	2	4	3	3	3	3	4	3	3	
81	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
82	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
83	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
84	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
94	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
97	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
104	2	2	3	3	2	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Jumah	327	338	320	325	340	349	359	342	345	
NRR Per RL	3.028	3.130	2.963	3.009	3.148	3.231	3.324	3.167	3.194	
NRR Tertimbang	0.336	0.348	0.329	0.334	0.350	0.359	0.369	0.352	0.355	3.133
<b>IKM Unit Pelayanan</b>									<b>78.318</b>	

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.03	BAIK	7
2	Prosedur	3.13	BAIK	6
3	Waktu Pelayanan	2.96	BAIK	9
4	Biaya/Tarif	3.01	BAIK	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.15	BAIK	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.23	BAIK	2
7	Perilaku Pelaksana	3.32	sangat baik	1
8	Maklumat Pelayanan	3.17	BAIK	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.19	BAIK	3



### Lampiran HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Persyaratan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Mudah	23	21.30	21.30	21.30
Mudah	65	60.19	60.19	81.48
Cukup Mudah	20	18.52	18.52	100.00
Sulit	0	0	0	100.00
Total	100	100.00	100.00	100.00

Prosedur				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	32	29.63	29.63	29.63
Baik	59	54.63	54.63	84.26
Cukup Baik	16	14.81	14.81	99.07
Tidak Baik	1	.93	0.93	100.00
Total	100	100.00	100.00	100.00

<b>Waktu Pelayanan</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Cepat	22	20.37	20.37	20.37
Cepat	60	55.56	55.56	75.93
Cukup Cepat	26	24.07	24.07	100.00
Lambat/Lama	0	.00	.00	100.00
Total	100	100.00	100.00	100.00

<b>Biaya/Tarif</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Murah	24	22.22	22.22	22.22
Murah	61	56.48	56.48	78.70
Cukup Murah	23	21.30	21.30	100.00
Mahal	0	.00	.00	100.00
Total	100	100.00	100.00	100.00

<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Memuaskan	41	37.96	37.96	37.96
Memuaskan	44	40.74	40.74	78.70
Cukup Memuaskan	21	19.44	19.44	98.15
Tidak Memuaskan	2	1.85	1.85	100.00
Total	100	100.00	100.00	100.00

<b>Kompetensi Pelaksana</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Mampu	35	32.41	32.41	32.41
Mampu	63	58.33	58.33	90.74
Kurang Mampu	10	9.26	9.26	100.00
Tidak Mampu	0	.00	.00	100.00
Total	100	100.00	100.00	100.00

<b>Perilaku Pelaksana</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	49	45.37	45.37	45.37
Baik	46	42.59	42.59	87.96
Cukup Baik	12	11.11	11.11	99.07
Tidak Baik	1	.93	.93	100.00
Total	100	100.00	100.00	100.00

<b>Maklumat Pelayanan</b>
---------------------------

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Memuaskan	36	33.33	33.33	33.33
Memuaskan	54	50.00	50.00	83.33
Cukup Memuaskan	18	16.67	16.67	100.00
Tidak Memuaskan	0	.00	.00	100.00
Total	100	100.00	100.00	100.00

<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	37	34.26	34.26	34.26
Baik	55	50.93	50.93	85.19
Cukup Baik	16	14.81	14.81	100.00
Tidak Baik	0	.00	.00	100.00
Total	100	100.00	100.00	100.00