

# PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

JL. Gajah Mada Nomor 59 Semarang

Telp. (0366) 21424

Web: [www.pn-semarapura.go.id](http://www.pn-semarapura.go.id)

Email : pnsrp@pn-semarapura.go.id

---

## SURVEY KEPUASAN PENGGUNA PENGADILAN



Disusun Oleh:

TIM SURVEY KEPUASAN PENGGUNA  
PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

TRIWULAN II

TAHUN 2023

# KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan Triwulan II Tahun 2023 pada Pengadilan Negeri Semarang. 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 Semarang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Semarang mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Semarang dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Semarang Triwulan II Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 3 Juli 2023

Pengadilan Negeri Semarang,  
Ketua



Ni Made Dewi Sukriani, SH.

NIP. 197804282002122006

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I PENDAHULUAN .....	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	5
A. Metodologi Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Teknik Analisa Data .....	5
D. Variabel Pengukuran IKM.....	5
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	7
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	9
BAB V KESIMPULAN .....	18
DAFTAR PUSTAKA.....	19
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	20

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

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 Semarang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### B. TUJUAN dan SASARAN

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Semarang.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

### C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 1 April - 30 Juni 2023 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,00 (*delapan puluh tiga koma nol nol*).

#### D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Tim survei memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
6. Tim survei menganalisa kuisisioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. METODOLOGI SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

#### B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 48 orang responden yg di ambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. Swasta
5. Wirausaha
6. Tenaga Kontrak
7. Lainnya

#### C. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

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

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

a. Umur Responden

NO	UMUR	FREKUENSI	( % )
1	17-30	22	45,83
2	31-40	11	22,92
3	41-50	4	8,33
4	51-60	7	14,58
5	61>	4	8,33
JUMLAH		48	100,00

Mayoritas responden ini berumur 17 tahun sampai dengan 30 tahun dengan jumlah 22 orang dari total 48 reponden (45,83%).

b. Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	( % )
1	LAKI-LAKI	31	64,58
2	PEREMPUAN	17	35,42
JUMLAH		48	100,00

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 31 orang dari total 48 responden (64,58%).

c. Pendidikan Terakhir Responden

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	( % )
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
2	SD	5	10,42
3	SMP	4	8,33
4	SMU	22	45,83
5	Diploma 1	0	0,00
6	Diploma 2	0	0,00
7	Diploma 3	1	2,08
8	S1	14	29,17
9	S2	2	4,17
10	S3	0	0,00
JUMLAH		48	100,00

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SMU yang berjumlah 22 orang dari total responden 48 orang (45,83%).

d. Pekerjaan Utama Responden

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	( % )
1	PNS	10	20,83
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	0	0,00
4	Swasta	17	35,42
5	Wirausaha	7	14,58
6	Tenaga Kontrak	1	2,08
7	Lainnya	13	27,08
JUMLAH		48	100,00

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Swasta yaitu 17 orang dari total responden 48 orang (35,42%).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **3,88** yang berada pada kategori **MEMUASKAN**. Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan:

#### A. Persyaratan

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	46	95,83
2	Mudah	3	2	4,17
3	Cukup Mudah	2	0	0,00
4	Sulit	1	0	0,00
JUMLAH			48	100,00



Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MUDAH** (95,83%).

## B. Prosedur

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Baik	4	44	91,67
2	Baik	3	4	8,33
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			48	100,00



Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang SANGAT BAIK (91,67%).

## C. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	41	85,42
2	Cepat	3	6	12,50
3	Cukup Cepat	2	1	2,08
4	Lambat	1	0	0,00
JUMLAH			48	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT CEPAT** (85,42%).

#### D. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Murah	4	42	87,50
2	Murah	3	4	8,33
3	Cukup Murah	2	2	4,17
4	Mahal	1	0	0,00
JUMLAH			48	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MURAH** (87,50%).

### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Memuaskan	4	44	91,67
2	Memuaskan	3	3	6,25
3	Cukup Memuaskan	2	1	2,08
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
JUMLAH			48	100,00



Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MEMUASKAN** (91,67%).

### F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Mampu	4	42	87,50
2	Mampu	3	6	12,50
3	kurang Mampu	2	0	0,00
4	Tidak Mampu	1	0	0,00
JUMLAH			48	100,00



Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MAMPU** (87,50%).

#### G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Baik	4	43	89,58
2	Baik	3	5	10,42
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			48	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (89,58%).

#### H. Maklumat Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Maklumat Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Memuaskan	4	43	89,58
2	Memuaskan	3	2	4,17
3	Cukup Memuaskan	2	3	6,25
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
JUMLAH			48	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MEMUASKAN** (89,58%).

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

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Baik	4	46	95,83
2	Baik	3	0	0,00
3	Cukup Baik	2	1	2,08
4	Tidak Baik	1	1	2,08
JUMLAH			48	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (95,83%).

Dalam survey Kepuasan Pengguna Pengadilan ini terdapat beberapa responden yang memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

- 1 baik cepat dan kompoten
- 2 sangat baik
- 3 cukup baik
- 4 badus dan baik
- 5 baik
- 6 baik
- 7 saya sangat terkesan atas pelayanannya, semoga tetap menjadi yang terbaik.
- 8 pelayanan sangat optimal, membuat hati nyaman saat di pengadilan
- 9 Petugas ramah dan melayani dengan baik
- 10 Pertahankan Pengadilan sudah memberikan yang terbaik
- 11 sangat baik
- 12 sangat baik
- 13 pelayanannya sangat ramah
- 14 sudqh cukup baik
- 15 bagussekali
- 16 dari tahun ke tahun banyak perubahan yang lebih baik
- 17 baik
- 18 pelayanan ramah
- 19 mantapp
- 20 sangat ramah dan pelayanannya sangat baik
- 21 pelayanan yang sangat baik dan ramah
- 22 sangat baik
- 23 agar senantiasa memberikan pelayanan terhadap masyarakat kecil
- 24 jadilah petugas yang jujur dan adil
- 25 pelayanan sudah baik, tingkatkan sehingga menjadi lebih sempurna kedepannya
- 26 sudah bagus, pertahankan
- 27 pelayan sudah bagus
- 28 menjaga nama baik pengadilan sebagai penegak hukum
- 29 pelayanan sudah bagus
- 30 pelayanan yang diberikan sudah baik
- 31 pelayanan dari pengadilan sangat baik
- 32 sudah bagus
- 33 baik
- 34 pelayanan ramah
- 35 baik
- 36 Terimakasih atas pelayanan yang efisien

- 37 semoga dapat mempertahankan pelayanan yang sudah bagus
- 38 Pertahankan pelayanan sudah bagus
- 39 Tetap pertahankan kualitas pelayanan pengadilan klungkung
- 40 Pengadilan negeri semarapura sudah bagus
- 41 Tidak ada, pelayanan pengadilan semarapura sudah sangat baik
- 42 Agar tetap dipertahankan
- 43 Pelayanan ramah dan sudah sesuai
- 44 Pertahankan dan tingkatkan...selalu berinovasi
- 45 Tetap tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
- 46 Tetap pertahankan
- 47 pertahankan pelayanan pidana yg sdh bagus
- 48 -

## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Semarang sebesar **3,88** dan berada pada kategori **MEMUASKAN**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MUDAH** (95,83%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang Mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (91,67%);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT CEPAT** (85,42%);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MURAH** (87,50%);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MEMUASKAN** (91,67%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MAMPU** (87,50%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (89,58%);
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MEMUASKAN** (89,58%).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (95,83%);

## DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
2. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Semarang. 2008
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## ANALISIS DATA

### SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN



#### PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

Jl. Gajahmada nomor 59 Semarang

Telp (0366) 21424

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	3	3	2	3	4	2	2	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
15	4	4	4	2	4	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	2	3	3	3	2	1	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	190	188	184	184	187	186	187	184	187	
NRR per RL	3,958	3,917	3,833	3,833	3,896	3,875	3,896	3,833	3,896	
NRR Tertimbang	0,440	0,435	0,426	0,426	0,433	0,431	0,433	0,426	0,433	3,882
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>97,05</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)

<b>IKM UNIT PELAYANAN : 3,88</b>
<b>Kategori: MEMUASKAN</b>

**Mutu Pelayanan :**

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

**Tabel**

**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Indeks Kepuasan Masyarakat:

**3,88**

Kategori:  
**MEMUASKAN**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,958	Memuaskan	1
2	Prosedur	3,917	Memuaskan	2
3	Waktu Pelayanan	3,833	Memuaskan	7
4	Biaya/Tarif	3,833	Memuaskan	7
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	3,896	Memuaskan	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,875	Memuaskan	6
7	Perilaku Pelaksana	3,896	Memuaskan	3
8	Maklumat Pelayanan	3,833	Memuaskan	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,896	Memuaskan	3

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

