

PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

JL. Gajah Mada Nomor 59 Semarang

Telp. (0366) 21424

Web: 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 I

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan Triwulan I Tahun 2022 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 I Tahun 2022 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 31 Maret 2022

Ketua Tim,



Ni Made Ari Artini, SH.

NIP. 19840424 201101 2 017

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	19
DAFTAR PUSTAKA.....	20
LAMPIRAN – LAMPIRAN	21

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 Januari - 31 Maret 2022 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 22 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	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	17 Tahun s/d 30 Tahun	8	36,36
2	31 Tahun s/d 40 Tahun	7	31,82
3	41 Tahun s/d 50 Tahun	5	22,73
4	51 Tahun s/d 60 Tahun	1	4,55
5	Diatas 61 Tahun	1	4,55
		22	100,00

Mayoritas responden ini berumur 17 tahun sampai dengan 30 tahun dengan jumlah 8 orang dari total 22 responden (36,36%).

b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	13	59,09
2	Perempuan	9	40,91
		22	100,00

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 13 orang dari total 22 responden (59,09%).

c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
2	SD	1	4,55
3	SMP	2	9,09
4	SMU	12	54,55
5	DIPLOMA 1	0	0,00
6	DIPLOMA 2	0	0,00
7	DIPLOMA 3	0	0,00
8	S 1	4	18,18
9	S 2	3	13,64
10	S 3	0	0,00
		22	100,00

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SMU yang berjumlah 12 orang dari total responden 22 orang (54,55%).

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	0	0,00
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	1	4,55
4	Swasta	12	54,55
5	Wirausaha	1	4,55
6	Tenaga Kontrak	0	0,00
7	Lainnya	8	36,36
		22	100,00

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Swasta yaitu 12 orang dari total responden 22 orang (54,55%).

BAB IV

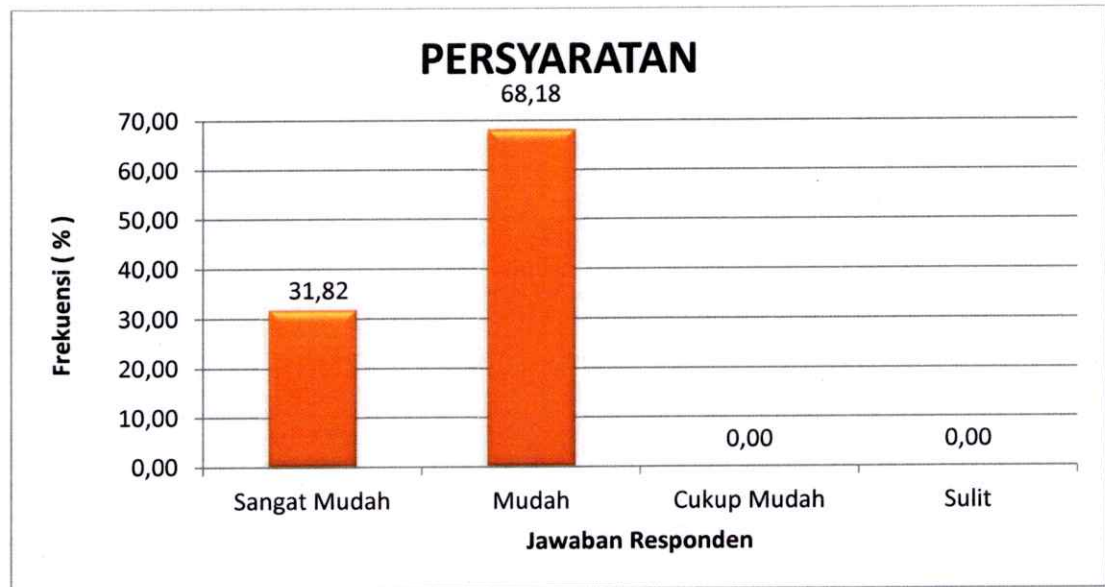
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **89,27%** 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	7	31,82
2	Mudah	3	15	68,18
3	Cukup Mudah	2	0	0,00
4	Sulit	1	0	0,00
JUMLAH			22	100,00

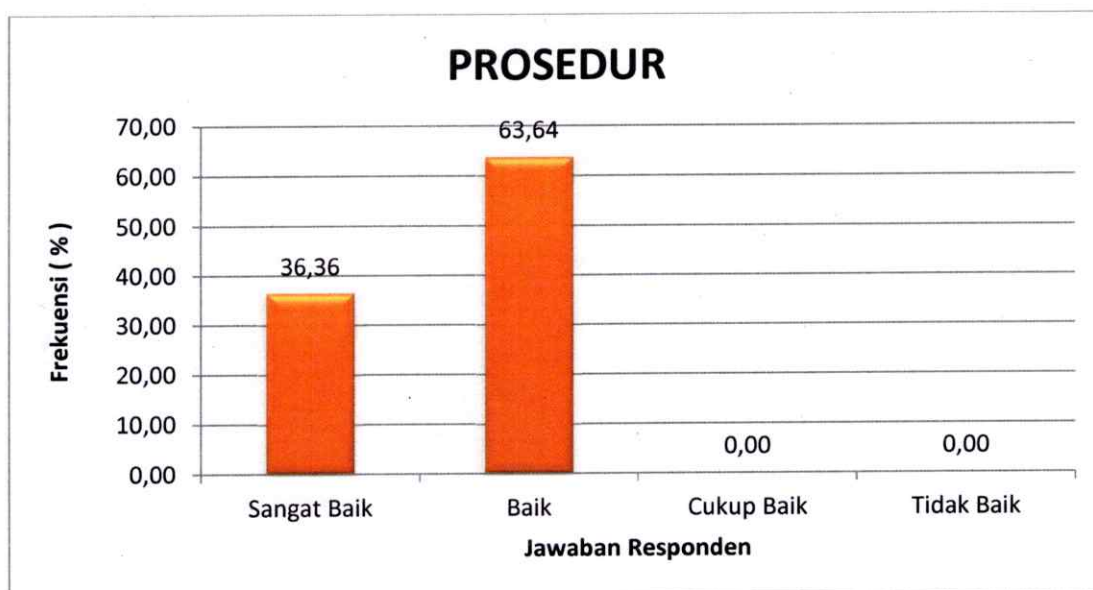


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Semarapura **MUDAH** (68,18%).

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	8	36,36
2	Baik	3	14	63,64
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			22	100,00

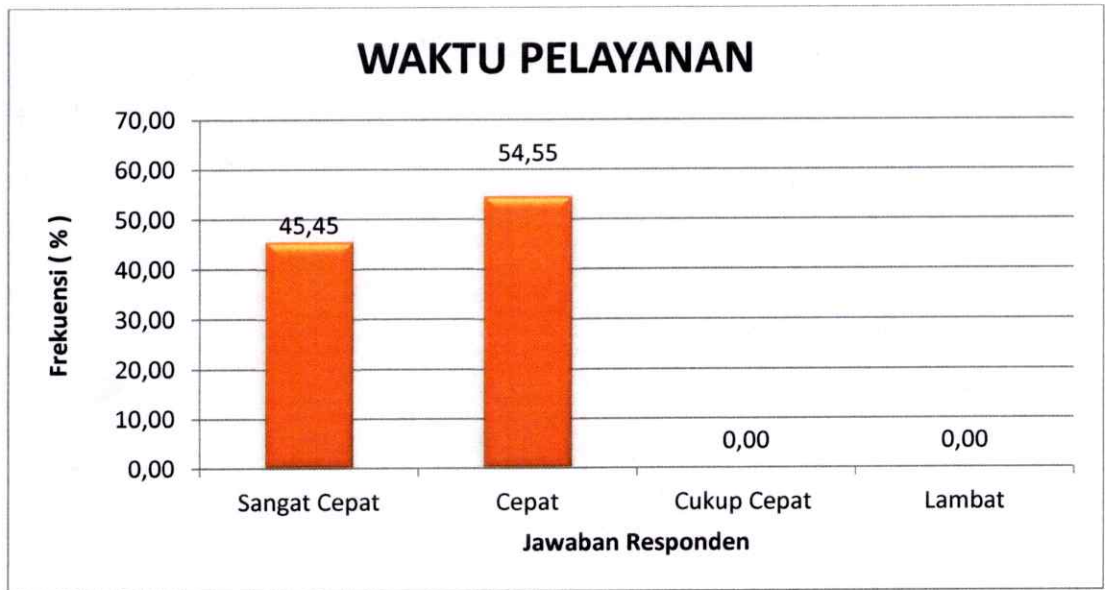


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **BAIK** (63,64%).

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	10	45,45
2	Cepat	3	12	54,55
3	Cukup Cepat	2	0	0,00
4	Lambat	1	0	0,00
JUMLAH			22	100,00

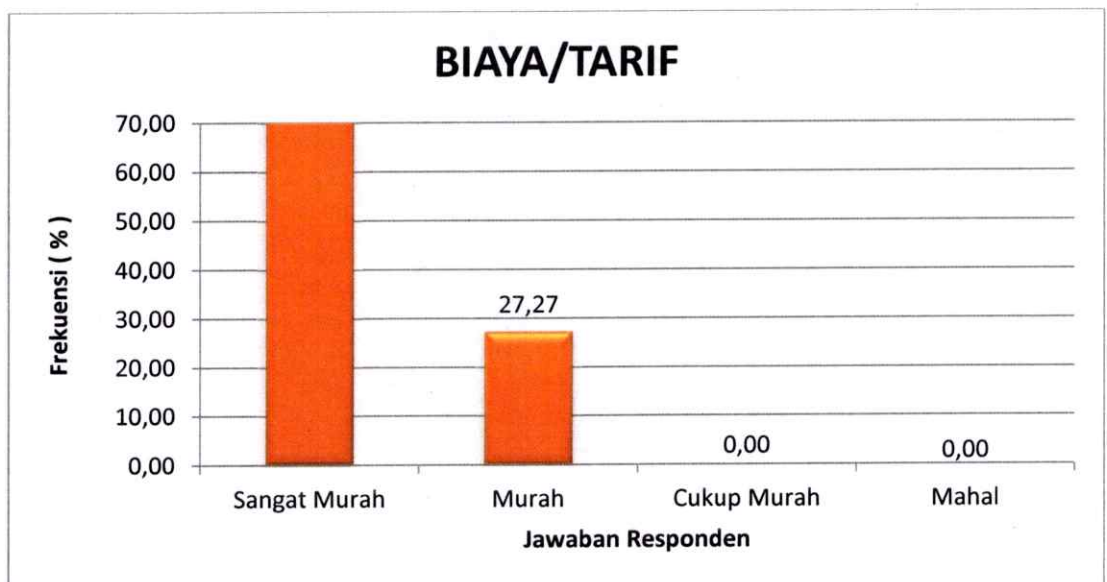


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **CEPAT** (54,55%).

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	16	72,73
2	Murah	3	6	27,27
3	Cukup Murah	2	0	0,00
4	Mahal	1	0	0,00
JUMLAH			22	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MURAH** (72,73%).

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	11	50,00
2	Memuaskan	3	11	50,00
3	Cukup Memuaskan	2	0	0,00
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
JUMLAH			22	100,00

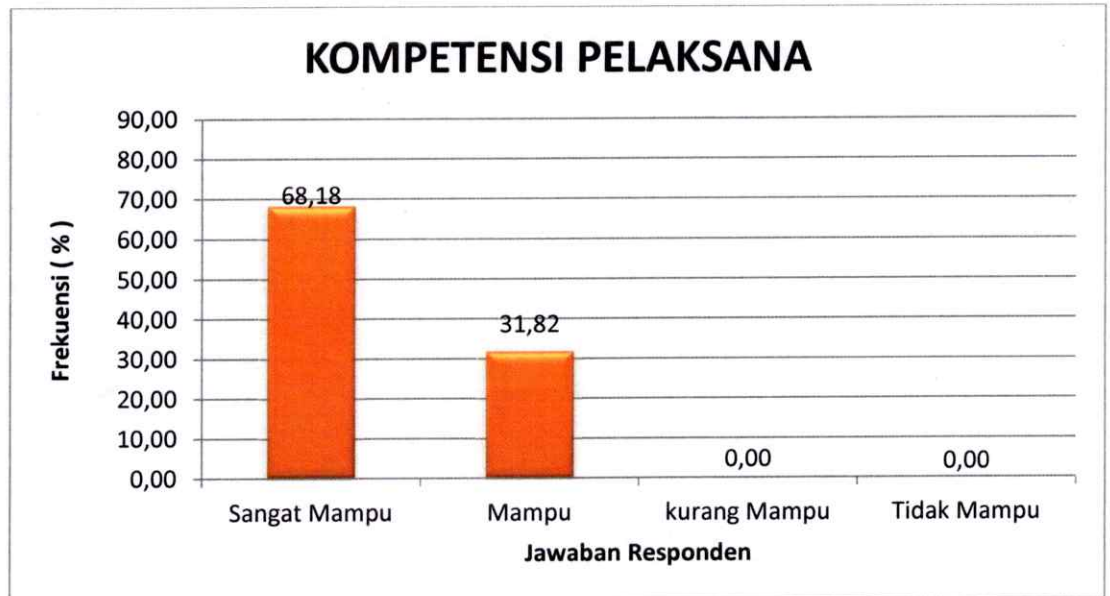


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MEMUASKAN** (50,00%).

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	15	68,18
2	Mampu	3	7	31,82
3	kurang Mampu	2	0	0,00
4	Tidak Mampu	1	0	0,00
JUMLAH			22	100,00



Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MAMPU** (68,18%).

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	16	72,73
2	Baik	3	6	27,27
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			22	100,00

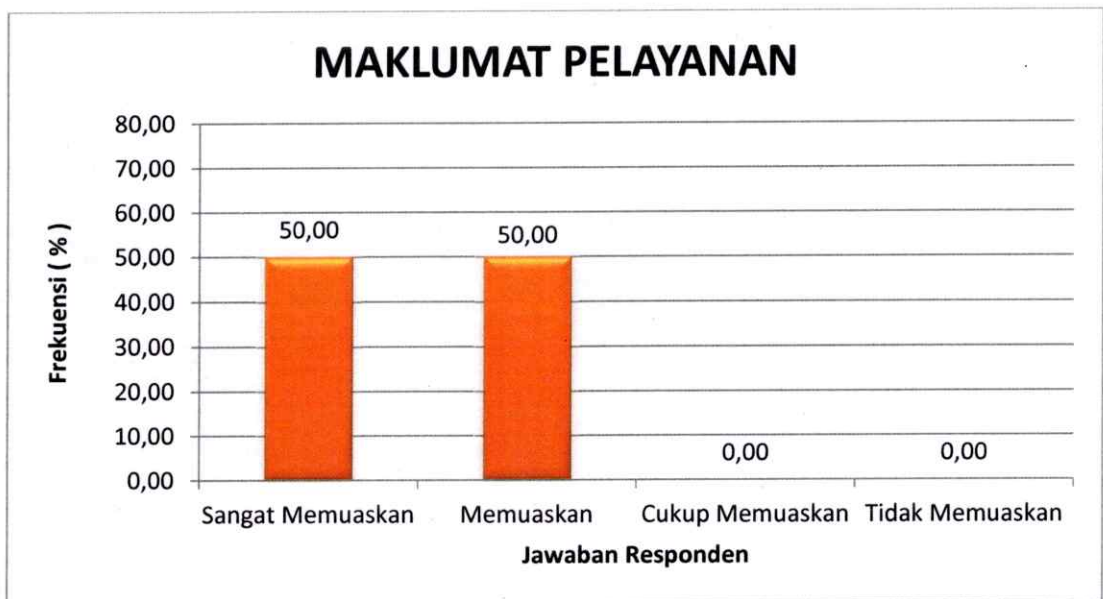


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (72,73%).

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	11	50,00
2	Memuaskan	3	11	50,00
3	Cukup Memuaskan	2	0	0,00
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
JUMLAH			22	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MEMUASKAN** (50,00%).

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	21	95,45
2	Baik	3	0	0,00
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	1	4,55
JUMLAH			22	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (94,45%).

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

1. Untuk ditingkatkan
2. Mohon ditingkatkan
3. Tetap pertahankan kramahan,,,,ucapan trmkxi bnyk dri tyang krna sudh dipermudah
4. Sudah baik
5. Pelayanan sangat baik dan kedepannya lebih di tingkatkan
6. Sangat bagus dan cepat
7. Sangat baik dalam melayani
8. Saya puas dengan palayanan disini sangat ramah dan sopan
9. Pelayanan cepat dan transparan
10. Pelayanan sangat bagus dan cepat
11. Pelayanan sudah baik perlu ditingkatkan lagi
12. SELALU DITINGKATKAN PELAYANAN UNTUK MASYARAKAT
13. PELAYANAN AGAR LEBIH DITINGKATKAN
14. Pelayanan sudah baik dan cepet,supaya ditingkatkan lagi
15. Pelayanan sudah baik,bisa dipertahankan
16. PELAYANAN SUDAH BAIK DAN CEPAT
17. Pelayanan sangat bagus dan ramah
18. Pelayanan bagus dan cepat
19. Pelayanannya ramah. Saya dapat dipertahankan.
20. Sudah sangat baik
21. LAYANAN SUDAH BAGUS DAN RAMAH
22. Layanan yang diberikan sudah sangat bagus dan cepat

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Semarang sebesar 89,27% dan berada pada kategori **MEMUASKAN**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **MUDAH** (68,18%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang Mayoritas responden menyatakan **BAIK** (63,64%);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **CEPAT** (54,55%);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MURAH** (72,73%);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MEMUASKAN** (50,00%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MAMPU** (68,18%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (72,73%);
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MEMUASKAN** (50,00%).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (95,45%);

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	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	3	4	4	3	4	4	4	1	
9	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
14	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
17	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	73	74	76	82	77	81	82	77	85	
NRR per RL	3,318	3,364	3,455	3,727	3,500	3,682	3,727	3,500	3,864	
NRR Tertimbang	0,369	0,374	0,384	0,414	0,389	0,409	0,414	0,389	0,429	3,571
IKM Unit Pelayanan										89,27

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 89,27 / 3,57
Kategori: MEMUASKAN

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:
89,27 **Kategori:**
MEMUASKAN

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,318	Memuaskan	9
2	Prosedur	3,364	Memuaskan	8
3	Waktu Pelayanan	3,455	Memuaskan	7
4	Biaya/Tarif	3,727	Memuaskan	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500	Memuaskan	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,682	Memuaskan	4
7	Perilaku Pelaksana	3,727	Memuaskan	2
8	Maklumat Pelayanan	3,500	Memuaskan	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,864	Memuaskan	1

