LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI
PENGADILAN NEGERI/TINDAK PIDANA KORUPSI/HUBUNGAN INDUSTRIAL DENPASAR KELAS I A

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

SEMESTER I
2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI/TINDAK PIDANA KORUPSI/HUBUNGAN INDUSTRIAL DENPASAR KELAS I A

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Denpasar
Pada hari : Jumat, 7 Juli 2023

Ketua Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A,

I Nyoman Wiguna, S.H., M.H.
NIP. 19701220 199603 1 002

Ketua Tim Survei,

I Made Arta Jaya Negara, S.H., M.H
NIP. 196909071991031006

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Denpasar, 5 Juli 2023

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vi

BAB I. PENDAHULUAN 1

A. Sejarah Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA 1
B. Latar Belakang 2
C. Tujuan dan Sasaran 4
D. Rencana Kerja Pelaksanaan 4
E. Tahapan Pelaksanaan 4

BAB II. METODE PENELITIAN 6

A. Metode Survei 6
B. Teknik Pengumpulan Data 6
C. Variabel Pengukuran IKM 6
D. Teknik Analisis Data 7

BAB III. PROFIL RESPONDEN 9

A. Umur 9
B. Jenis Kelamin 9
C. Pendidikan Terakhir 9
D. Pekerjaan Utama 10

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 11

A. Persyaratan 11
B. Prosedur 12
C. Waktu Pelayanan 13
D. Biaya/Tarif 14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 15
F. Kompetensi Pelaksana 16

G. Perilaku Pelaksana 17
I. Sarana dan Prasarana 18
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 19
J. Hasil Survei kualitatif 20

BAB V. ANALISIS 21

A. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT 21
B. KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA PELAYANAN PADA PN DENPASAR KELAS IA 21
C. PENGADILAN NEGERI DENPASAR KELAS IA YANG TERJANGKAU DAN AKSES INFORMASI YANG MUDAH 21

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 22

A. Kesimpulan 22
B. Rekomendasi 22

PUSTAKA 23

LAMPIRAN-LAMPIRAN 24

DAFTAR TABEL

No. Tabel		*Halaman*
1.	Kategori Mutu Pelayanan	8
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur	9
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	9
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	10
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	10
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A	11
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup:Persyaratan	12
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	12
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	14
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	15
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	16
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	17
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	18
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PengadilanNegeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan	19
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	20

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar *Halaman*

1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Persyaratan 12

2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur 13

3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian 14

4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 15

5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan 16

6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 17

7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana 18

8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan 19

9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana 20

BAB I
PENDAHULUAN

A. Sejarah Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A

Jauh sebelum dikuasai oleh Pemerintah Belanda, Bali terdiri dari sembilan Kerajaan kecil-kecil yaitu: Buleleng, Jembrana, Bangli, Tabanan, Karangasem, Gianyar, Mengwi, Klungkung dan Badung. Sebagai Raja tertinggi dari semua Kerajaan ini adalah raja Klungkung yang terkenal dengan sebutan Dewa Agung Klungkung. Pada akhir abad ke XIX tinggallah 8 kerajaan karena Mengwi telah ditaklukan oleh Badung, berturut-turut dalam peperangan 1814, 1880, dan terakhir 1892.

Peristiwa yang paling penting dalam sejarah Kabupaten Badung adalah Puputan Badung yaitu, perang habis-habisan sampai tetes darah yang terakhir melawan Penjajah Belanda. Peristiwa tersebut terjadi pada hari Kamis Kliwon tahun Caka: 1828 (20 September 1906) saat dimana Badung jatuh ke tangan belanda.

DARI TAHUN 1906 s.d 1942

Pemerintah berada ditangan penjajah Belanda Daerah Badung merupakan suatu Onderafdeling yang dikepalai oleh seorang Asintent Resident yang berkedudukan di Denpasar. Dengan adanya Zustelling berstuurder tanggal 1 juli 1938. Pemerintah menjadi *Zelf berstuurnd Landskap* (kerajaan), dikepalai seorang Raja gelar Tjokorda Negara Badung (*Staasblad* Hindia Belanda 1938, No. 529), berada di bawah dewan yang bernama Paruman Agung yang diketuai oleh *Resident van* Bali en Lombok yang berkedudukan di Singaraja pemerintahan seperti ini berlangsung sampai tahun 1942.

DARI TAHUN 1942 s.d 1945

Selama pendudukan Bala tentara Jepang tidak terjadi perubahan Pemerintahan yang Prinsipil, hanya gelar Tjokorda Negara Badung dirubah dan diganti menjadi Badung Sutjo. Dengan lahirnya Undang-undang No. 1 tahun 1957, tentang pokok pemerintahan Daerah, maka dihapuskan kedudukan semua swapraja menjadi Daerah Tk II Badung dan Daerah Bali sendiri menjadi Daerah Tk I.

Undang-undang No 18 Tahun 1965 yang merupakan penyempurnaan Undang- Undang No. 1 Tahun 1957, maka susunan Pemerintahan daerah berubah nama dan wewenang kekuasaannya untuk Daerah Kabupaten menjadi Bupati Kepala Daerah Kabupaten sebagai Kepala Daerah Kabupaten sebagai Kepala Daerah merangkap sebagai Wakil Pemerintahan Pusat.

Sejak pemerintah Belanda sampai dengan pemerintah Jepang yang pada waktu itu juga berkuasa di Bali, di daerah hukum pengadilan Negeri Denpasar yang meliputi wilayah Kabupaten daerah Tingkat II Denpasar dan Badung, badan peradilannnya adalah Pengadilan Swapraja , yang disebut Majelis Kerta di Denpasar atau "*Raad Van Kerta*" yang langsung diketuai oleh Kepala Swapraja yang disebut dalam istilah Belanda "*de self bestuurder*" dan kemudian pada waktu pemerintahan Jepang (dai Nippon) disebut dengan istilah "*Syuco*". Setelah kemerdekaan RI (RI-RIS) disebutkan"Raja/ Ketua Dewan Pemerintah swapraja".

Pada tahun 1951 dengan berlakunya Undang-undang No. I Tahun 1951 dengan dihapuskannya Pengadilan-pengadilan Swapraja, daerah Swanantra di Bali maupun daerah-daerah lainnya di wilayah Republik Indonesia, maka dibentuklah Pengadilan-pengadilan Negeri salah satunya Pengadilan Negeri Denpasar.

B. Latar Belakang Permasalahan

Pengadilan adalah badan atau instansi resmi yang melaksanakan sistem peradilan berupa memeriksa, mengadili, dan memutus perkara. Bentuk dari sistem Peradilan yang dilaksanakan di Pengadilan adalah sebuah forum publik yang resmi dan dilakukan berdasarkan hukum acara yang berlaku di Indonesia untuk menyelesaikan perselisihan dan pencarian keadilan baik dalam perkara sipil, buruh, administratif maupun kriminal. Setiap orang memiliki hak yang sama untuk membawa perkaranya ke Pengadilan baik untuk menyelesaikan perselisihan maupun untuk meminta perlindungan di pengadilan bagi pihak yang di tuduh melakukan kejahatan.

Adapun peradilan adalah segala sesuatu atau sebuah proses yang dijalankan di Pengadilan yang berhubungan dengan tugas memeriksa, memutus dan mengadili perkara dengan menerapkan hukum dan/atau menemukan hukum "*in concreto*" (hakim menerapkan peraturan hukum kepada hal-hal yang nyata yang dihadapkan kepadanya untuk diadili dan diputus) untuk mempertahankan dan menjamin ditaatinya hukum materiil, dengan menggunakan cara prosedural yang ditetapkan oleh hukum formal.

Dari kedua uraian diatas dapat dikatakan bahwa, pengadilan adalah lembaga tempat subjek hukum mencari keadilan, sedangkan peradilan adalah sebuah proses dalam rangka menegakkan hukum dan keadilan atau suatu proses mencari keadilan itu sendiri.

Peradilan Umum adalah lingkungan peradilan di bawah Mahkamah Agung yang menjalankan kekuasaan kehakiman bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya.Peradilan umum meliputi:

1. Pengadilan Tinggi, berkedudukan di ibukota provinsi, dengan daerah hukum meliputi wilayah provinsi.
2. Pengadilan Negeri, berkedudukan di ibukota kabupaten/kota, dengan daerah hukum meliputi wilayah kabupaten/kota
3. Pengadilan khusus lainnya (spesialisasi, misalnya : Pengadilan Hubungan Industrial (PHI), Pengadilan Tindak Pidana Korupsi (Tipikor), Pengadilan Ekonomi, Pengadilan Pajak, Pengadilan Lalu Lintas Jalan dan Pengadilan Anak.

Pengadilan Negeri (biasa disingkat: PN) merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota. Untuk di Kota Denpasar adalah Pengadilan Negeri Denpasar. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri Denpasar berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya. Daerah hukum Pengadilan Negeri Denpasar meliputi semua wilayah Kota Denpasar dan Kabupaten Badung.

Pemerintahan itu didirikan memiliki filosofi memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan 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.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan, di mata masyarakat secara umum masih terkesan 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.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum dapat 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 Denpasar Kelas IA melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasaan Masyarakat di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA ini bertujuan untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

D. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA ini dilaksanakan setiap 6 (tiga) bulan sekali, yaitu bulan Januari sampai dengan Juni. Pada laporan ini, survei dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2023.

E. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA, 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
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 mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif berupa Laporan Hasil Survei.

BAB II
METODE PENELITIAN

A. Metode Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di PN Denpasar Kelas IA ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA, antara lain: masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Rutan, advokat/pengacara, KPAI, dll. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan 100 orang yang diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada penelitian ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Angket tersebut terdiri dari 9 indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup/indikator pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian 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. Sarana dan prasarana

   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek)

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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA 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 (f)	Persentase (%)
1.	18 - 28 Tahun	74	32.3
2.	29 - 39 Tahun	83	36.2
3.	40 - 49 Tahun	22	9.6
4.	50 - 59 Tahun	40	17.5
5.	60 - 69 Tahun	10	4.4
6.	Tidak mencantumkan umur	0	0.0
	Total	229	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18- 28 tahun sebanyak 74 orang (32.3%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	155	67.7
2.	Perempuan	74	32.3
3.	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0.0
	Total	229	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 155 orang (67.7 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	**Pendidikan Terakhir**	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	SD	0	0.0
2.	SMP/SLTP	5	2.2
3.	SMA/SLTA	45	19.7
4.9	Diploma I	2	0.9
5.	Diploma II	0	0.0
6.	Diploma III	7	3.0
7.	S1	127	55.5
8.	S2	42	18.3
9.	S3	1	0.4
10.	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0,0
	Total	229	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 127 orang (55.5%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	PNS	13	5.7
2.	TNI	0	0.0
3.	Polri	3	1.3
4.	Jaksa	0	0.0
5.	Advokat	0	0.0
6.	Swasta	87	38.0
7.	Pelajar/Mahasiswa	0	0.0
8.	Wirausaha	10	4.4
9.	Tenaga Kontrak	4	1.7
10.	Lainnya	112	48.9
	Total	229	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 112 orang (48.9%).

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 117 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA sebesar **91.36%/3.654** berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval (88,31 – 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA yang telah ditetapkan sebesar **80%.** Hasil tersebut sudah memenuhi sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA.

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

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas I A

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.511	Baik	9
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3.581	Sangat Baik	8
3.	Waktu Penyelesaian	3.585	Sangat Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3.616	Sangat Baik	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.642	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3.672	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3.686	Sangat Baik	2
8.	Sarana dan prasarana	3.655	Sangat Baik	4
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.926	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

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

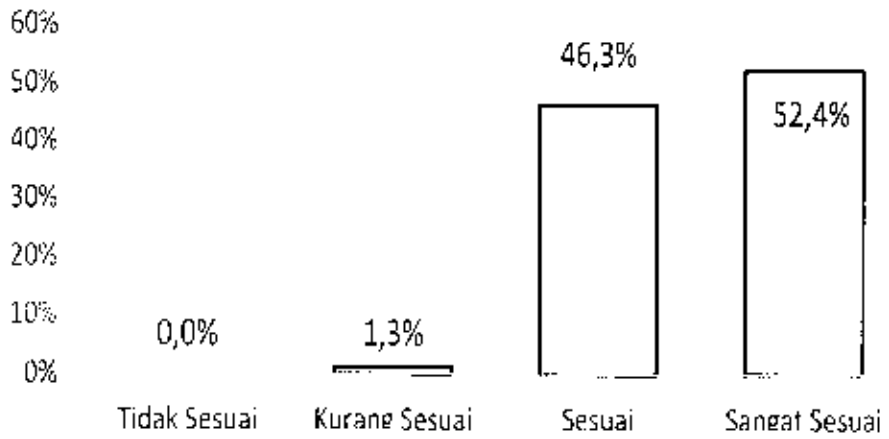
diperoleh rata-rata skor sebesar 3.511 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **"baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Sesuai	4	120	52.4
2.	Sesuai	3	106	46.3
3.	Kurang Sesuai	2	3	1.3
4.	Tidak Sesuai	1	0	0.0
		Jumlah	229	100.0

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.581 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **"sangat baik"**.

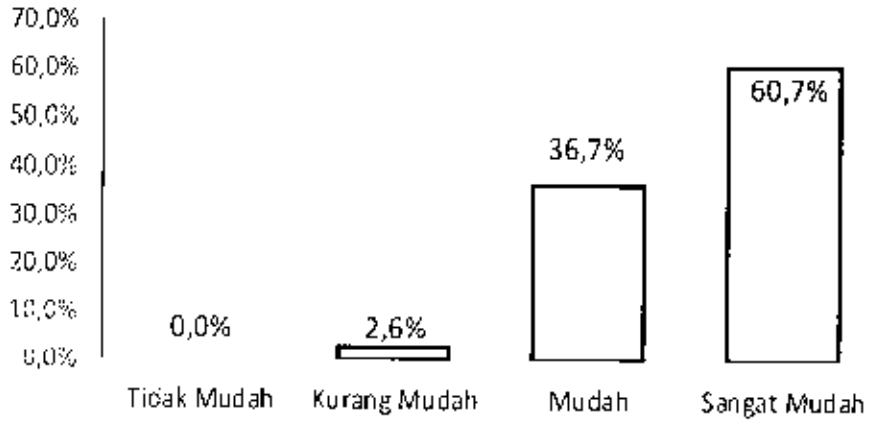
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	139	60.7
2.	Mudah	3	84	36.7
3.	Kurang Mudah	2	6	2.6
4.	Tidak Mudah	1	0	0.0
		Jumlah	229	100.0

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.585 berada pada interval skor ,5324 – 4,00 kategori "**sangat**

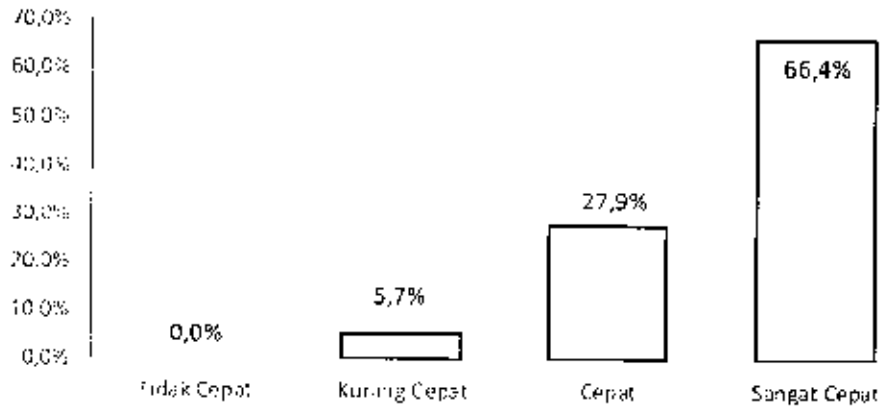
baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat cepat	4	152	66.4
2.	Cepat	3	64	27.9
3.	Kurang cepat	2	13	5.7
4.	Tidak cepat	1	0	0.0
		Jumlah	229	100

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
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 3.616 berada pada interval skor

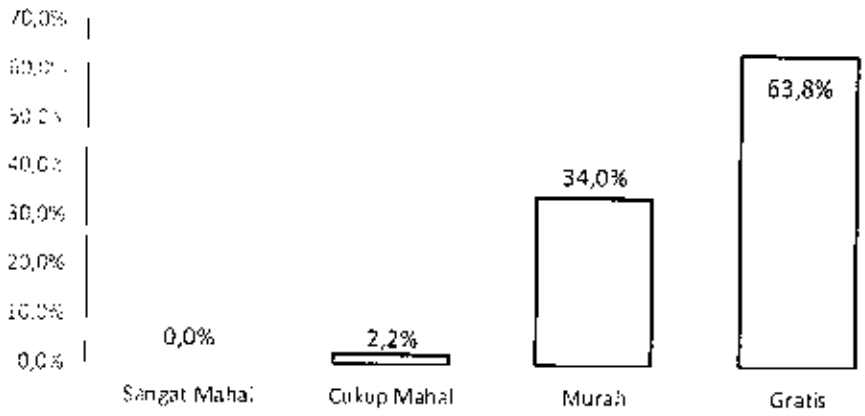
3.5324 – 4,00 kategori " **sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Gratis	4	146	63.8
2.	Murah	3	78	34.0
3.	Cukup Mahal	2	5	2.2
4.	Sangat Mahal	1	0	0.0
		Jumlah	229	100

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

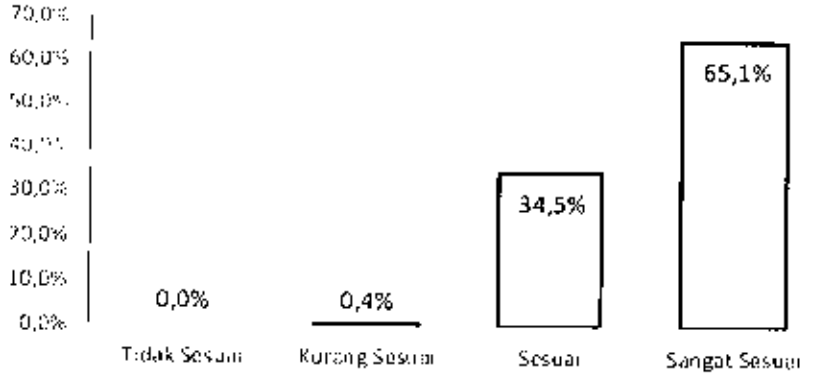
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.642 berada pada interval skor 3.5324 – 4,00 kategori **"sangat baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Sesuai	4	149	65.1
2.	Sesuai	3	79	34.5
3.	Kurang Sesuai	2	1	0.4
4.	Tidak Sesuai	1	0	0.0
		Jumlah	229	100.0

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

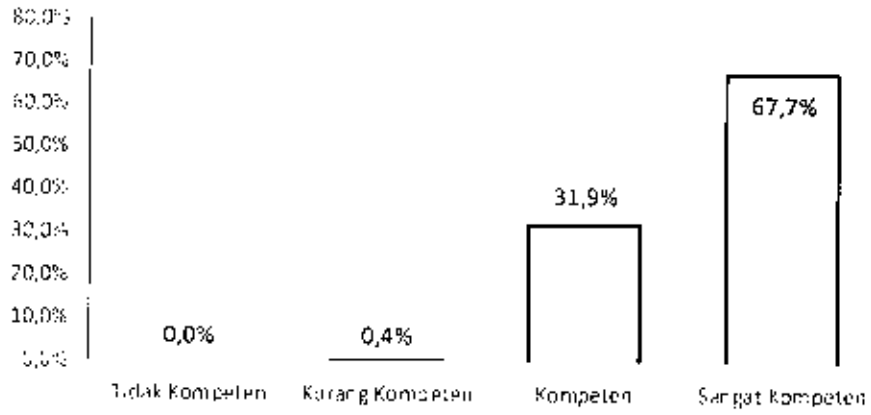
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.672 berada pada interval skor 3.5324 – 4,00 kategori **"sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Kompeten	4	155	67.7
2.	Kompeten	3	73	31.9
3.	Kurang Kompeten	2	1	0.4
4.	Tidak Kompeten	1	0	0.0
		Jumlah	229	100.

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

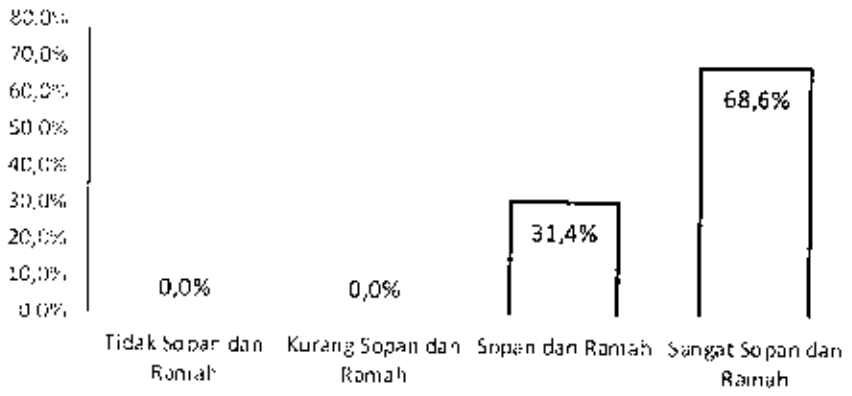
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.686 berada pada interval skor 3.5324 s/d 4.00 kategori **"sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Sopan dan Ramah	4	157	68.6
2.	Sopan dan Ramah	3	72	31.4
3.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0.0
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0.0
		Jumlah	229	100

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

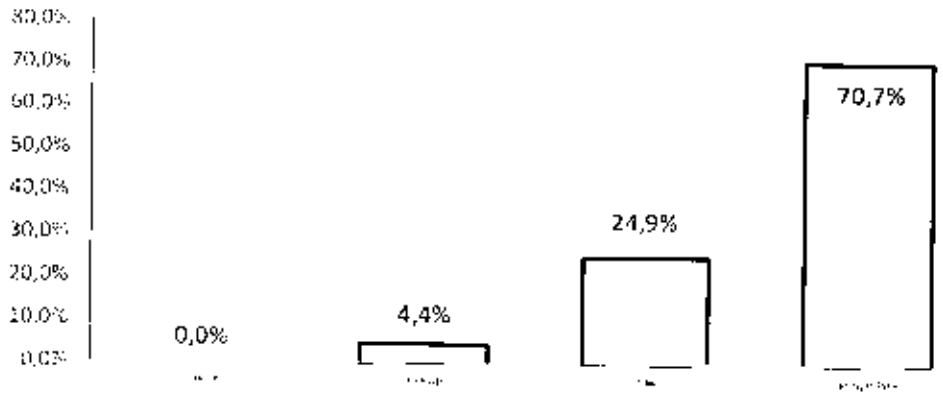
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.655 berada pada interval skor 3.5324 s/d 4.00 kategori " **sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan prasaranadisajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	162	70.7
2.	Baik	3	57	24.9
3.	Cukup	2	10	4.4
4.	Buruk	1	0	0.0
		Jumlah	229	100.0

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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 3.926 berada pada interval skor 3.5324 s/d 4.00 kategori **"sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

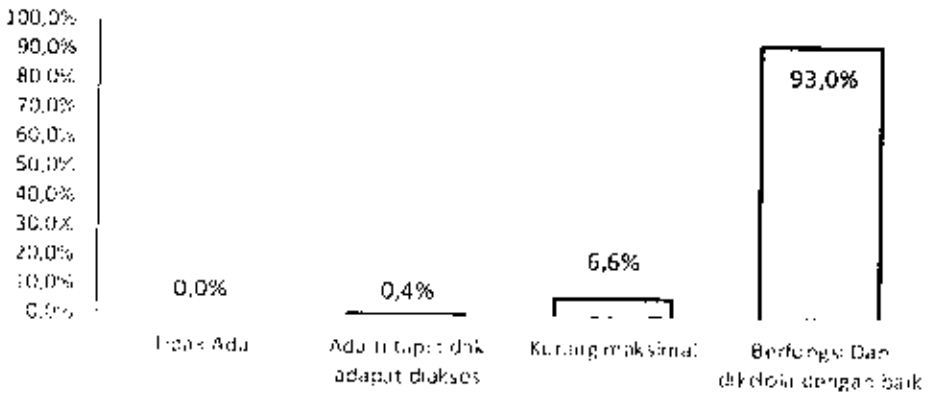
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	213	93.0
2.	Kurang maksimal	3	15	6.6
3.	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	1	0.4
4.	Tidakada	1	0	0.0
		Jumlah	229	100.0

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



berikut ini.

Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

J. Hasil Survey 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 Denpasar Kelas IA, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Agar pelayanan kepada masyarakat lebih ditingkatkan lagi.
2. Agar kursi antrian diperbanyak / ruangan diperluas.

BAB V
ANALISIS

Bagian analisis ini adalah hasil korespondensi ke 9 *point* penilaian di *crosschecked* dengan hasil saran-saran dan kelompok diskusi beserta pendapat-pendapat yang diperoleh sehingga tercipta pengujian satu sama lain untuk mendapatkan kebenaran yang lebih hakiki. Saran-saran hasil kelompok diskusi dan pendapat-pendapat yang relevant dikelompokkan ke penilaian point 1 sampai dengan 9 yang telah dikelompokkan lebih besar menjadi 3 (tiga) yaitu kebutuhan dan kepuasan Pengguna layanan pengadilan, kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan pengadilan dan yang terakhir pengadilan yang terjangkau serta akses informasi yang mudah.

A. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Perilaku Pelaksana
5. Kenyamanan Lingkungan, sarana dan prasana
6. Produk Spesifikasi JenisPelayanan

B. KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA PELAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI DENPASAR KELAS IA

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
8. Kompetensi Pelaksana

C. PENGADILAN NEGERI DENPASAR KELAS IA YANG TERJANGKAU DAN AKSES INFORMASI YANG MUDAH

9. Biaya Pelayanan dan Panduan informasi

BAB VI

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 Denpasar Kelas IA sebesar 91,31/3,653 dan berada pada kategori Sanagat Baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA berada pada kategori sangat sangat baik, mendapat indeks 3,511.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA berada pada kategori sangat baik, mendapat indeks 3,581.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA pada kategori sangat baik, mendapat indeks 3,585
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA pada kategori sangat baik, mendapat indeks 3,616
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA pada kategori sangat baik, mendapat indeks 3,642.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA pada kategori sangat baik, mendapat indeks 3, 672
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA pada kategori sangat baik, mendapat indeks 3, 686.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA pada kategori sangat baik, mendapat indeks 3, 655
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA pada kategori sangat baik, mendapat indeks 3.926.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, disusul Perilaku Pelaksana.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas IA, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan. Berdasarkan saran responden,

tim survei merekomendasikan agar pelayanan dilakukan tepat waktu, efektif dan efisien.

PUSTAKA:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Denpasar: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Denpasar.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Denpasar.

LAMPIRAN

ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI DENPASAR
JL. Panglima Besar Jendral Sudirman No.1
Telp/Fax (0361)224327 Denpasar 80113

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
8	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
9	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
10	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
11	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
12	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
15	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
16	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
17	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
18	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
19	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
20	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	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	3	4	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
31	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
32	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
34	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
35	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
36	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
46	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
47	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
48	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	4	4	4	4	4	4	4	

51	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
52	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
54	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
57	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
62	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
63	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
64	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
65	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
66	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
67	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
71	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
75	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
76	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
79	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
80	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
81	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
82	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
83	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
84	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
85	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
86	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
87	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
88	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
89	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
90	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
91	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
92	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
93	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
94	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
95	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
96	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
101	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
107	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
108	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
111	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

112	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
113	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
129	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
130	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
131	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
132	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
133	3	2	2	2	3	3	3	2	4	
134	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
137	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
138	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
139	3	2	2	2	3	3	3	3	4	
140	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
141	4	4	2	3	3	3	3	3	4	
142	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
147	3	3	4	3	3	4	3	2	4	
148	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
152	2	2	1	3	3	2	3	2	3	
153	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	2	2	2	4	2	4	3	3	3	
170	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
171	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
172	3	3	2	3	3	3	3	3	4	

173	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
174	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
175	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
176	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
177	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
179	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
180	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
198	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	3	3	2	2	3	4	3	3	4	
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
207	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
208	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
209	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Jumlah	804	820	821	828	834	841	844	837	899	
NRR per RL	3.511	3.581	3.585	3.616	3.642	3.672	3.686	3.655	3.926	
NRR Tertimbang	0.390	0.398	0.398	0.402	0.405	0.408	0.410	0.406	0.436	3.653 *)
									IKM Unit Pelayanan	**91.31** **)

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 0.111

IKM UNIT PELAYANAN : 91.31

Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

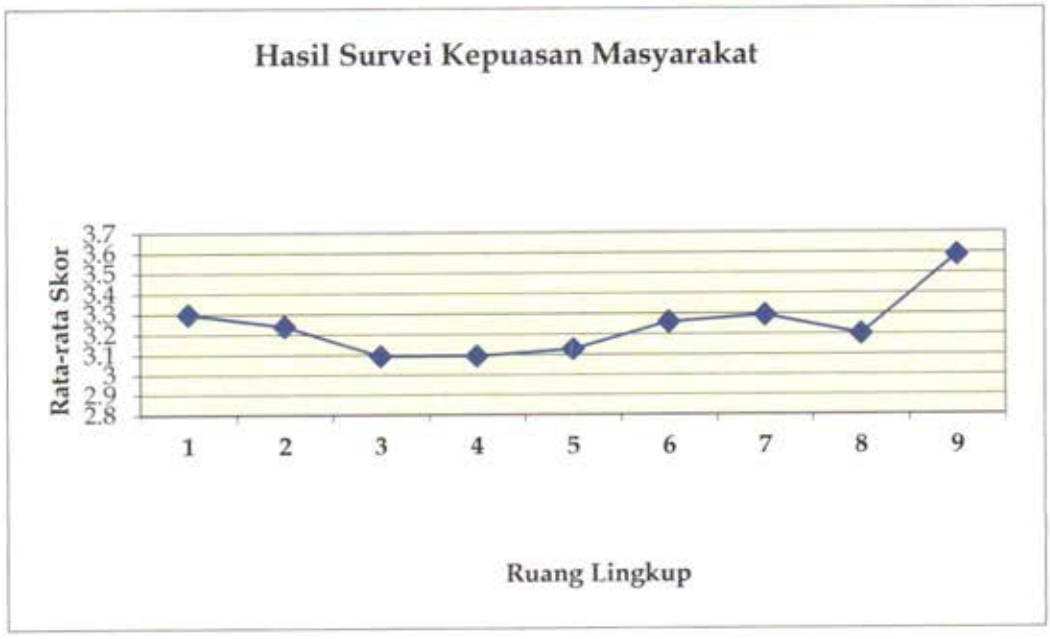
A (Sangat Baik)	: 88,31- 100,00	: 3,5324 - 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	: 3,0644 - 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 -76,60	: 2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	: 1,00 - 2,5996

by: dianplus - phone +6281804181947

Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:	
91.31	Kategori: SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.511	Baik	9
2	Prosedur	3.581	Sangat Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3.585	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3.616	Sangat Baik	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.642	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.672	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3.686	Sangat Baik	2
8	Sarana dan Prasarana	3.655	Sangat Baik	4
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.926	Sangat Baik	1


Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Rata-rata Skor
3.7
3.6
3.5
3.4
3.3
3.2
3.1
3
2.9
2.8
1
2
3
4
5
6
7
8
9
Ruang Lingkup