

LAMPIRAN E.1.: LAPORAN SKM

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI MEDAN
KELAS I-A KHUSUS

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



PENGADILAN NEGERI MEDAN
KELAS I-A KHUSUS
NOPEMBER 2017
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI MEDAN KELAS I-A KHUSUS

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Medan
Pada Hari Selasa, 21 Nopember 2017

Ketua
Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus,

Ketua Tim Survei,

Dr. MARSUDIN NAINGOLAN, SH. MH
NIP. 19610717 198803 1 002

RIANA Br. POHAN, SH.MH.
NIP. 19661010199212 2001

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 Medan Kelas I-A Khusus mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus, 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 Medan Kelas I-A Khusus dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Medan, 20 Nopember 2017

Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GRAFIK.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Sasaran dan Target.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
A. Persyaratan	7
B. Prosedur	8
C. Waktu Pelayanan	9
D. Biaya/Tarif	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	11
F. Kompetensi Pelaksana.....	13
G. Perilaku Pelaksana	14
H. Sarana dan Prasarana	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16
J. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terendah	17
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi	21
DAFTAR PUSTAKA	22
LAMPIRAN	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	6
Tabel 2.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus	7
Tabel 3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Persyaratan	8
Tabel 4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Prosedur	9
Tabel 5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	10
Tabel 6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	11
Tabel 7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	12
Tabel 8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	13
Tabel 9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	14
Tabel 10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	15
Tabel 11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Persyaratan.....	8
Grafik 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Prosedur	9
Grafik 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	10
Grafik 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	11
Grafik 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	12
Grafik 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	13
Grafik 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	14
Grafik 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	15
Grafik 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	18
Gambar 2.	Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus tentang tarif PNBP	19

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan Sasaran dan Target

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus.

Ditetapkan target untuk IKM Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus dengan nilai Baik dengan indeks kepuasan sebesar 70,00 dengan pertimbangan angka tersebut dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus dalam survey tersebut, karena Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus diharapkan dapat memberi pelayanan hukum yang baik maka nilai tersebut harus dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus ini dilaksanakan pada bulan Nopember 2017.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus, 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 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 diikuti 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.

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 Medan Kelas I-A Khusus, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dan lain-lain. 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. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus ditentukan sebagai berikut:

Tabel 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. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus sebesar **72,41** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 62,51 s/d 81,25).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	2,84	Baik	6
2.	Prosedur	2,94	Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	2,74	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	2,76	Baik	7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,74	Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,05	Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,01	Baik	3
8.	Sarana dan Prasarana	3,07	Baik	1
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,91	Baik	5

A. Persyaratan

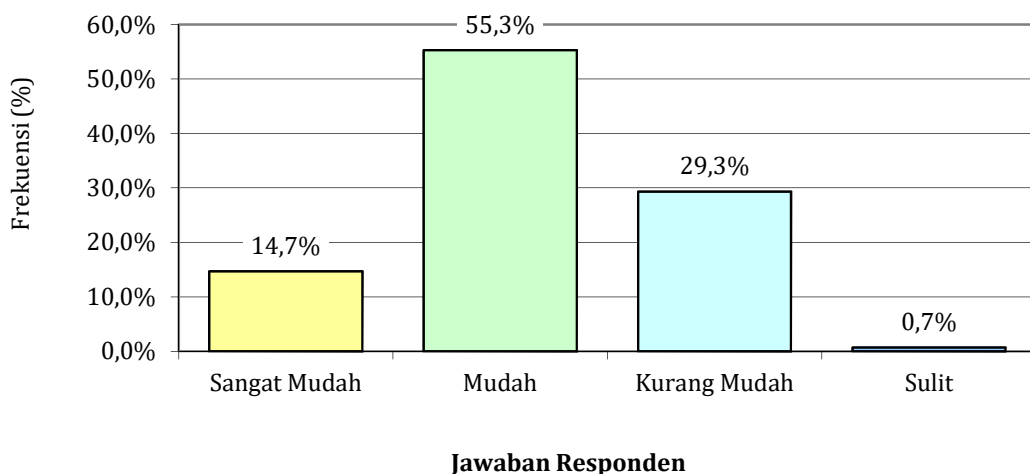
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,84 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	22	14,7
2.	Mudah	3	83	55,3
3.	Cukup Mudah	2	44	29,3
4.	Sulit	1	1	0,7
Jumlah			150	100,0

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



Grafik 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

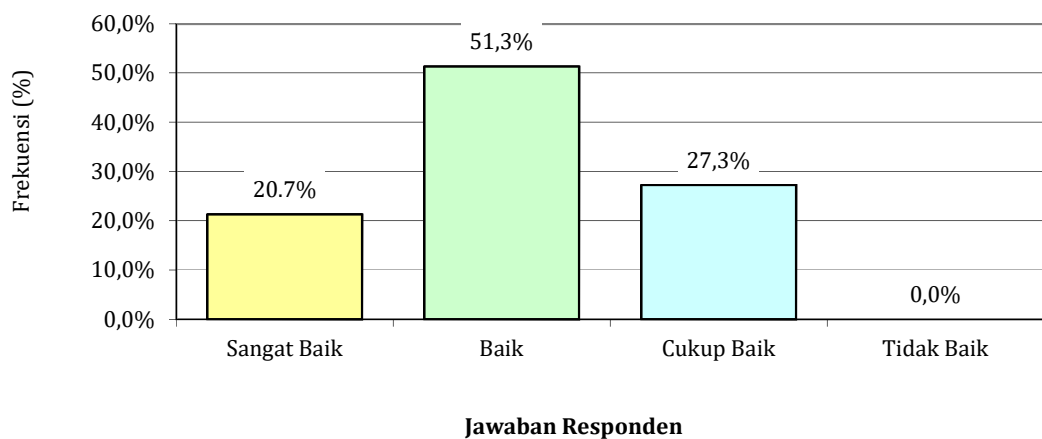
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,94 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	32	21,3
2.	Baik	3	77	51,3
3.	Cukup Baik	2	41	27,3
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	100,0

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



Grafik 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

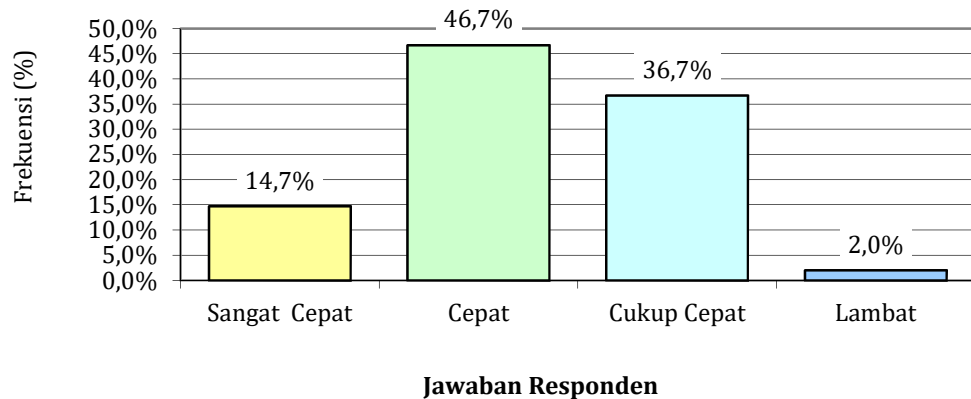
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,74 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	22	14,7
2.	Cepat	3	70	46,7
3.	Cukup Cepat	2	55	36,6
4.	Lambat	1	3	2,0
Jumlah			150	100,0

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



Grafik 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus 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 rerata skor sebesar 2,76 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan

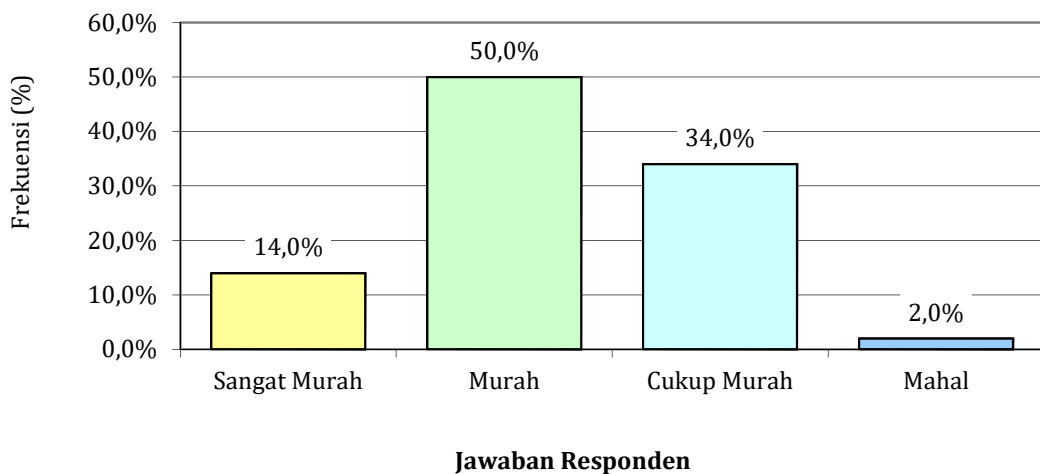
masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	21	14,0
2.	Murah	3	75	50,0
3.	Cukup Murah	2	51	34,0
4.	Mahal	1	3	2,0
Jumlah			150	100,0

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



Grafik 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

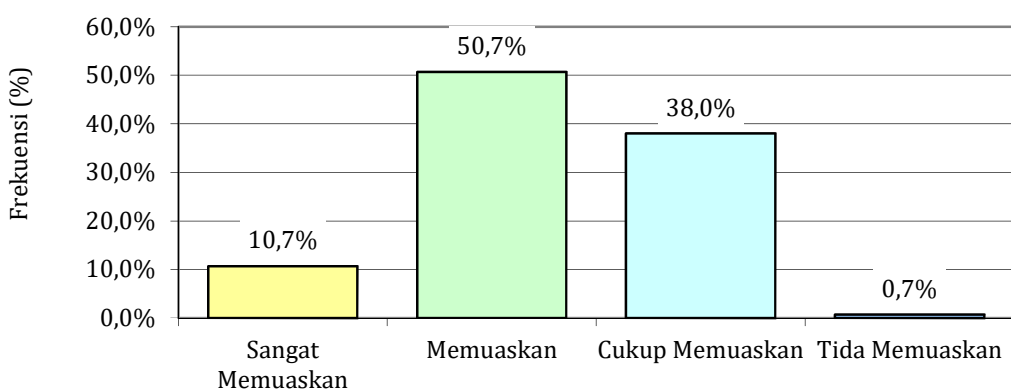
pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,74 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	16	10,7
2.	Memuaskan	3	79	52,7
3.	Cukup Memuaskan	2	55	36,6
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			150	100,0

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



Jawaban Responden

Grafik 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

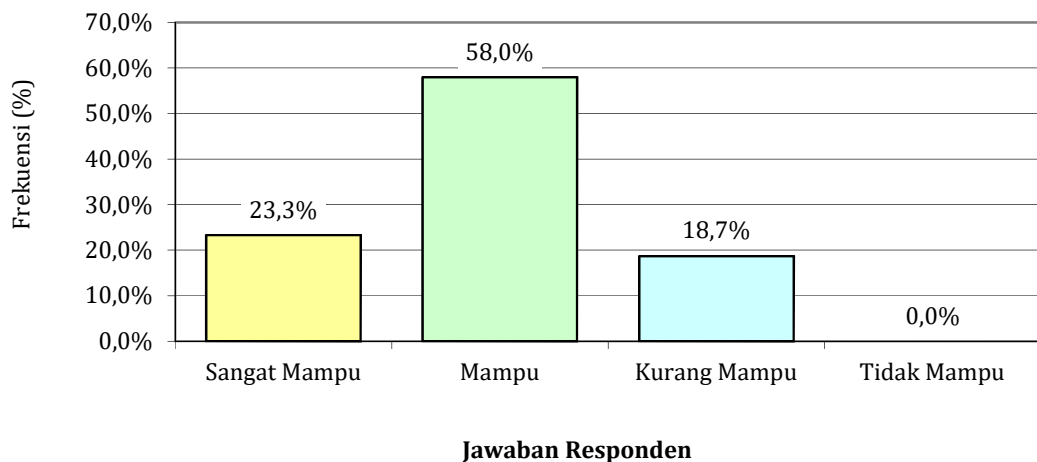
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,05 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	35	23,3
2.	Mampu	3	87	58,0
3.	Kurang Mampu	2	28	18,7
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			150	100,0

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



Grafik 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

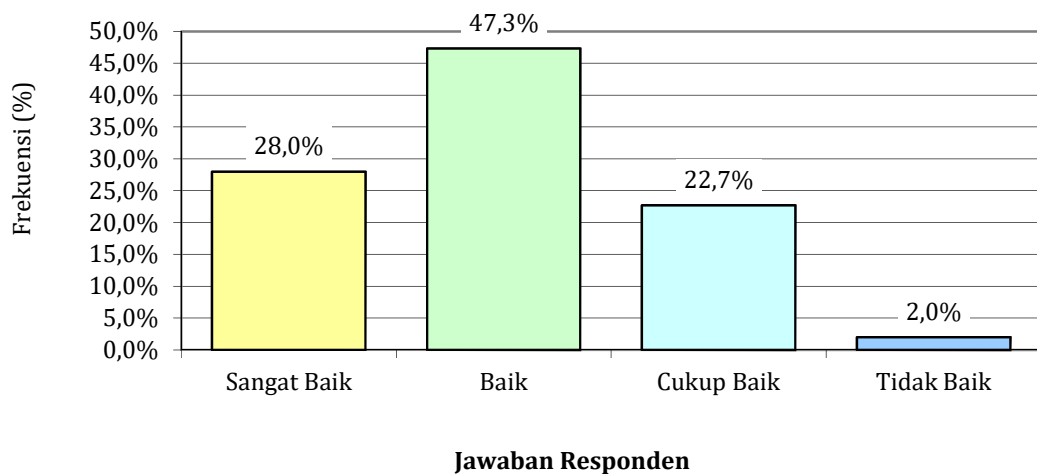
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,01 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	38	25,3
2.	Baik	3	76	50,7
3.	Cukup Baik	2	36	24,0
4.	Tidak Baik	1	3	0
Jumlah			150	100,0

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



Grafik 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

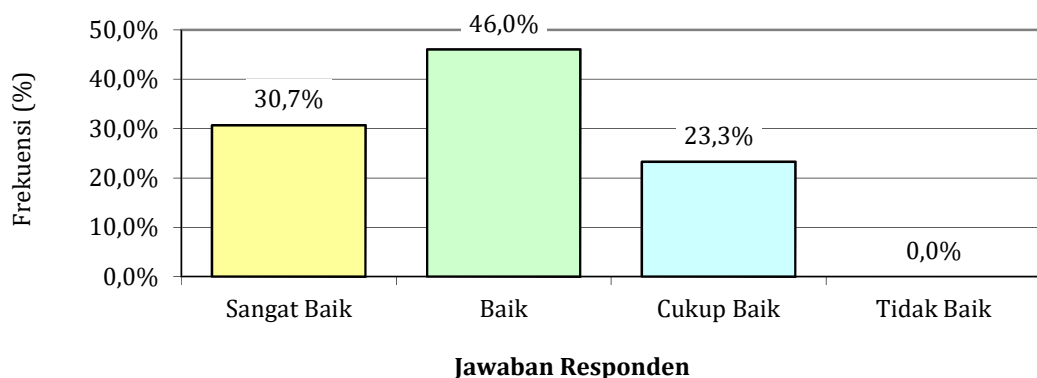
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,07 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

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

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	46	30,7
2.	Baik	3	69	46,0
3.	Cukup Baik	2	35	23,3
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	100,0

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



Grafik 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

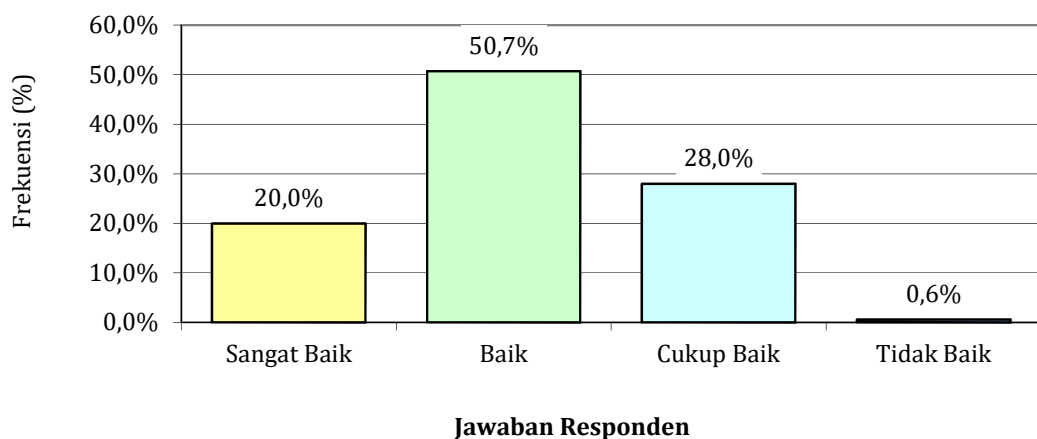
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,91 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	31	20,7
2.	Baik	3	76	50,7
3.	Cukup Baik	2	42	28,0
4.	Tidak Baik	1	1	0,6
Jumlah			150	100,0

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



Grafik 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terendah

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan, terdapat hasil survei 3 (tiga) terendah. Antara lain :

1. Produk spesifikasi pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 2,74;
2. Waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 2,74;
3. Biaya/ tarif dengan nilai unsur pelayanan 2,76;

Tindak lanjut dari ketiga unsur yang bernilai rendah diatas telah dilakukan dengan cara :

1. Produk spesifikasi pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan telah ditindaklanjuti dengan cara memberikan sosialisasi tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada para petugas untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai semangat Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus menuju *Court Performance Excellent*.

2. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan telah ditindaklanjuti dengan cara dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memudahkan masyarakat berkomunikasi dengan petugas tanpa melalui calo.



Gambar 1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

3. Biaya/ tarif

Biaya/ tarif telah ditindaklanjuti dengan cara dikeluarkannya surat keputusan Ketua Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus nomor W2-U1/1026/OT.01/VI/2017 tanggal 12 juni 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2008.

Biaya-Pengadilan dan Biaya Lainnya
 pendaftaran permohonan PK, Biaya Pengadilan
 Niaga Medan Kelas I-A Khusus Tahun 2017
 No. 10/PK/2017/10/17 tanggal 12 Jan 2017
 Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus
 No. 1277/2016/10/17

JENIS DAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERLAKU PADA
 PENGADILAN NEGERI MEDAN KELAS I-A KHUSUS BERDASARKAN PERATURAN PEMERINTAH
 REPUBLIK INDONESIA NOMOR 53 TAHUN 2008

No.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	TARIF
1	Biaya Pendaftaran Gugatan/Permohonan per perkara	Rp. 30.000,-
2	Biaya Pendaftaran pada Pengadilan Niaga per perkara	
	a. Nilai utang sampai dengan Rp. 1 milyar	Rp. 1.000.000,-
	b. Nilai utang lebih dari Rp. 1 milyar sampai dengan Rp. 50 milyar	Rp. 2.000.000,-
	c. Nilai utang lebih dari Rp. 50 milyar sampai dengan Rp. 250 milyar	Rp. 3.000.000,-
	d. Nilai utang lebih dari Rp. 250 milyar sampai dengan Rp. 500 milyar	Rp. 4.000.000,-
	e. Nilai utang diatas Rp. 500 milyar	Rp. 6.000.000,-
3	Biaya pendaftaran permohonan Banding per perkara	Rp. 50.000,-
4	Biaya pendaftaran permohonan Kasasi per perkara	Rp. 50.000,-
5	Biaya pendaftaran permohonan Peninjauan Kembali per perkara	Rp. 200.000,-
6	Biaya pendaftaran permohonan Hak Uji Materil per perkara	Rp. 50.000,-
7	Penyerahan turunan/salinan putusan/penetapan Pengadilan per lembar	Rp. 300,-
8	Hak redaksi per penetapan/putusan	Rp. 5.000,-
9	Memperlihatkan surat kepada yang berkepentingan mengenai surat-surat yang tersimpan di kepanteraan per berkas	Rp. 5.000,-
10	Mencarikan surat yang tersimpan di arsip yang tidak dimintakan turunan	Rp. 0,-
11	Pembuatan akta, dimana seorang menyatakan menerima keputusan dalam perkara pelanggaran	Rp. 0,-
12	Penyitaan/eksekusi barang yang bergerak atau yang tidak bergerak dan untuk pencatatan pencabutan suatu penyitaan di dalam berita acara turunan per penetapan	Rp. 25.000,-
13	Melakukan penjualan dimuka umum/lelang atas perintah Pengadilan per penetapan	Rp. 25.000,-
14	Penyimpangan dan penyerahan kembali uang atau surat berharga yang disimpan di Kepanteraan per surat	Rp. 0,-
15	Legalisasi tanda tangan per putusan	Rp. 10.000,-
16	Pencatatan pembuatan akta atau berita acara penyimpangan atau dari putusan-putusan lainnya yang bukan sebagai akibat keputusan pengadilan per berita acara per putusan	Rp. 5.000,-
17	Pencatatan	
	1. Sesuatu penyerahan akta di kepanteraan yang dilakukan di dalam hal yang diharuskan menurut hukum per akta	Rp. 5.000,-
	2. Penyerahan akta tersebut diatas oleh Panitera/Jurisdita per akta	Rp. 5.000,-
	3. Penyerahan surat dari berkas perkara per berkas	Rp. 5.000,-
18	Akta asli yang dibuat di Kepanteraan, dikawatirkan penyimpangan akta samudra tiji dan pemakan atau pemindahan sesuatu akta tersebut begitu pula dan segala ketertarikan-ketertarikan tertulis yang dikeluarkan oleh Panitera dalam hal yang diharuskan menurut hukum per akta	Rp. 5.000,-
19	Legalisasi dari satu atau lebih tanda tangan di dalam akta sebagaimana tersebut diatas, dengan tidak menganggu yang telah ditetapkan dalam surd 5.1984 No. 04 per akta	Rp. 5.000,-
20	Pendaftaran surat kuasa untuk mewakili pihak yang berperkara di Pengadilan per akta	Rp. 5.000,-
21	Biaya pembuatan surat kuasa insidental per surat kuasa	Rp. 5.000,-
22	Penyerahan surat dibawah tangan per surat	Rp. 5.000,-
23	Uang legat per putusan / penetapan	Rp. 5.000,-

Gambar 2. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus tentang tarif PNPB

Tindak lanjut atas hasil survei yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan kepada para pencari keadilan dan masyarakat pada umumnya, sehingga dapat mewujudkan Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus menjadi *Court Performance Excellent*.

BAB IV. 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 Medan Kelas I-A Khusus sebesar **72,41** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus berada pada kategori baik.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus berada pada kategori baik.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus pada kategori baik.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus pada kategori baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus pada kategori baik.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus pada kategori baik.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus pada kategori baik.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus pada kategori baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus pada kategori baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus, berdasarkan peringkat ruang

lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” disusul ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus, hendaknya meningkatkan pelayanannya meliputi ruang lingkup persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan, saran serta masukan.

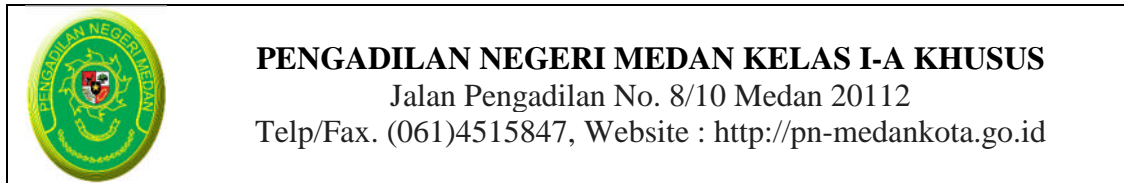
Adapun rekomendasi yang diberikan tim survei kepuasan masyarakat sebagai berikut :

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
 - Jadwal sidang sesuai waktu yang sudah ditetapkan
2. Untuk Perdata :
 - Lebih transparan dalam hal yang berhubungan dengan biaya
3. Untuk Kepegawaian :
 - Peningkatan kemampuan, profesionalitas dan kapabilitas personil Pengadilan lebih transparan
4. Untuk Umum :
 - Peningkatan pelayanan secara umum
 - Peningkatan keamanan dan kenyamanan pengunjung sidang
 - Peningkatan area tempat parkir agar lebih luas sehingga memberikan kenyamanan bagi tamu PN
 - Agar sarana dan prasarana lebih di tingkatkan terutama menyangkut fasilitas umum seperti wc, penyejuk ruangan (AC)
 - Agar kebersihan lebih ditingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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



Nomor Kuesioner : (diisi petugas)

Tanggal :

DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN NEGERI MEDAN KELAS I-A KHUSUS

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan ini memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr. terpilih sebagai responden penelitian untuk ikut berpartisipasi dalam Reformasi Birokrasi pada Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus untuk Peningkatan Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus.

Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan publik dari Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus, melalui metode wawancara langsung kepada responden untuk mendapatkan atau mengetahui apa yang dirasakan dan dialami dalam pelayanan Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, terimakasih atas partisipasinya didalam reformasi birokrasi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Medan, _____ 2017

Tim Survei

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI MEDAN KELAS I A KHUSUS**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan Yang Diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/Responden)

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

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

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PENGADILAN NEGERI MEDAN KELAS I A KHUSUS

Jl. Pengadilan No. 8-10, Medan 20112
 Telp./Faks. 061-4515847, Website : <http://www.pn-medankota.go.id>
 Email : info@pn-medankota.go.id, Delegasi : delegasi.pnmdn@gmail.com

Lampiran 6

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan : Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus

Alamat : Jl. Pengadilan No. 8-10, Kelurahan Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Medan

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	14
1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
7	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
8	3	3	2	2	2	3	4	2	2	
9	3	3	2	2	2	3	4	2	2	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
11	3	3	1	1	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
13	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
14	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
15	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
16	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
19	3	4	2	2	2	3	2	3	2	
20	3	3	2	2	2	2	4	3	3	
21	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
25	2	3	3	2	3	4	3	4	3	

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	14
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
39	2	2	2	2	3	3	3	2	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	4	3	2	4	3	4	3	4	
42	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
43	2	2	3	2	3	3	3	3	2	
44	4	4	4	3	2	3	3	2	2	
45	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
47	1	2	2	2	2	2	2	3	2	
48	4	4	4	4	3	2	2	4	3	
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
50	2	2	2	1	2	2	3	2	2	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	2	2	2	2	2	3	3	4	4	
53	2	3	2	2	2	2	4	4	2	
54	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
55	3	3	2	2	2	3	2	2	2	
56	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
57	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
60	2	2	2	2	2	3	3	2	2	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	14
61	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
62	3	2	2	2	2	2	2	4	2	
63	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
65	3	2	2	2	2	3	2	2	2	
66	2	3	2	3	2	2	2	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	2	3	3	2	2	3	3	3	3	
72	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
79	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
80	3	3	1	3	2	3	2	2	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
83	2	2	3	2	3	3	3	3	4	
84	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
85	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
86	2	2	2	2	2	3	2	3	2	
87	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
88	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
89	4	4	3	3	2	3	4	3	3	
90	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
91	3	4	3	2	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	2	2	2	4	1	
93	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
94	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
95	2	2	2	3	2	4	2	2	2	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	14
96	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
97	3	2	2	2	4	3	3	4	4	
98	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
99	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
100	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
101	2	2	3	2	3	4	2	2	3	
102	2	2	2	2	3	4	3	4	3	
103	2	2	2	2	2	3	4	4	2	
104	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
105	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	2	3	3	3	2	3	3	2	3	
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
108	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
111	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
112	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
113	2	2	2	2	2	2	4	4	4	
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
116	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
120	3	4	2	4	2	2	3	3	4	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
129	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	14
131	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
133	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
134	2	2	2	3	2	2	2	4	4	
135	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
136	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
139	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
140	2	2	3	4	4	4	3	4	3	
141	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
142	3	3	3	3	4	4	4	2	3	
143	3	4	2	2	2	3	3	3	4	
144	3	3	2	3	3	3	2	3	2	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
147	3	4	3	2	3	3	4	4	3	
148	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
149	4	3	3	2	3	3	3	4	3	
150	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
	426	441	411	414	411	457	452	461	437	
N.Rata-rata	2,84	2,94	2,74	2,76	2,74	3,05	3,01	3,07	2,91	
NRR Tertimbang	0,32	0,33	0,30	0,31	0,30	0,34	0,33	0,34	0,32	2,90 *)
										25
IKM Unit Pelayanan										72,41 **)

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 unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 72,41

Kategori: BAIK

Mutu Pelayanan :

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

TABEL RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	2,84	Baik	6
2.	Prosedur	2,94	Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	2,74	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	2,76	Baik	7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,74	Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,05	Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,01	Baik	3
8.	Sarana dan Prasarana	3,07	Baik	1
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,91	Baik	5

