



LAPORAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN KELAS II

APRIL – JUNI 2021



TAHUN
2021



LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN
APRIL - JUNI 2021**

Berdasarkan :
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan
Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Disahkan di Sarolangun

Juli 2021



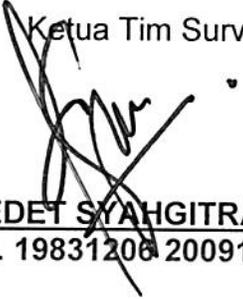
Top Manager

DEKA DIANA, S.H, M.H
NIP. 19801208 200312 2 001

Quality Management Representative


RAYMON MURYANTO, S.H
NIP. 19910502 201712 1 002

Ketua Tim Survei,


DEDET SYAHGITRA, SH.-
NIP. 19831206 200912 1 004

Assamuaalaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusun Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sarolangun dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 Sarolangun mengadakan survei ini.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai kepuasan pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan yang bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang di terima dengan pelayanan yang di inginkan/di harapkan. Survei ini menanyakan pendapat Masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dengan menggunakan kuesioner.

Pelaksanaan dan laporan survei ini masih jauh dari sempurna dan perlu perbaikan-perbaikan 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 Sarolangun dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Sarolangun, Juli 2021

Tim Survei

	<i>Halaman</i>
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB. I PEDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB. II METODOLOGI SURVEI	
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat.....	4
D. Teknik Analisa Data	5
BAB. III PROFIL RESPONDEN	
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan	7
C. Pekerjaan	7
BAB. IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Ruang Lingkup Persyaratan	9
B. Ruang Lingkup Prosedur	9
C. Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.....	10
D. Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
E. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
F. Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana	12
G. Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	13
H. Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	14
I. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	15
BAB. V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	17
BAB. VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	18
B. Saran	18
C. Rekomendasi Dari Responden	19
LAMPIRAN	

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Jadwal pelaksanaan Survei	2
2.	Kategori Mutu Pelayanan	6
3.	Responden Menurut Karakteristik Umur.....	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
5.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan	7
6.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	7
7.	Survei Ruang Lingkup Persyaratan	9
8.	Survei Ruang Lingkup Prosedur	10
9.	Survei Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	10
10.	Survei Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
11.	Survei Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
12.	Survei Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana	13
13.	Survei Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	13
14.	Survei Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	14
15.	Survei Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	15
16.	Rata-rata skor dan Peringkat pada setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Sarolangun	15
17.	Nilai Rata-Rata Perunsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Persyaratan.....	9
2. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prosedur.....	10
3. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	11
4. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
5. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi jenis layanan	12
6. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana	13
7. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	14
8. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	14
9. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	15

A. Latar Belakang.

Pengadilan Negeri Sarolangun adalah sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, yang salah satu fungsinya adalah memeriksa dan mengadili, baik itu perkara Pidana maupun perkara Perdata bagi Masyarakat pencari keadilan.

Seiring dengan kemajuan Teknologi dan Masyarakat yang semakin berkembang. Tuntutan Masyarakat dalam hal pelayanan, Pengadilan Negeri Sarolangun yang merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan Masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dimana diketahui 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 yang 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, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan Pemerintah pada umumnya dan pada Lembaga Peradilan khususnya, yang menimbulkan ketidakpercayaan dalam masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan sehingga dapat dijadikan sebagai acuan atau barometer perbaikan terhadap pelayanan dan meningkatkan kinerja yang nantinya akan berdampak kepada semakin meningkatnya kepercayaan dalam masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah khususnya terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun.

Mengingat jenis layanan publik yang sangat beragam dengan bermacam sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dilakukan nantinya akan menggunakan metode dan teknik survei yang disesuaikan dengan sifat dan karakteristik tersebut. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sarolangun akan melaksanakan survei terhadap kepuasan masyarakat yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

B. Tujuan dan Sasaran.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Sarolangun ini bertujuan untuk :

1. Mengukur secara berkala Penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
3. Sebagai bahan pertimbangan penetapan kebijakan-kebijakan yang perlu diambil untuk peningkatan dan perbaikan layanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan dengan melibatkan Masyarakat sebagai pengguna pelayanan secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Adapun sasaran-sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan.

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik yang ada di Pengadilan Negeri Sarolangun direncanakan akan dilaksanakan dua kali dalam satu tahun atau persemester, yang hasilnya nanti akan digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja dan penentuan kebijakan-kebijakan terhadap pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat sebagai pengguna layanan untuk peningkatan pelayanan itu sendiri.

Adapun rencana waktu pelaksanaan Survei dan tiap tahapan akan dibuat dan dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini :

Tabel 1. jadwal pelaksanaan Survei.

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN
1.	Persiapan	April s.d Juni 2021.
2.	Pengumpulan Data	April s.d Juni 2021.
3.	Pengelolaan Data	Juli 2021
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Juli 2021

D. Tahapan Pelaksanaan.

Tahapan Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sarolangun, antara lain sebagai berikut :

1. Tim Survei menentukan metode Survei, yaitu dengan metode pendekatan Kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim Survei membuat instrumen berupa kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim Survei mencetak dan mengandakan 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, memasukan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif Kuantitatif. dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

A. Metode Survei.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sarolangun 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.

Data utama dalam Survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan nantinya akan dianalisis.

Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, yang diantaranya adalah Masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Rutan, Advokad/Pengacara dan kelompok Masyarakat lainnya. Jumlah sampel pada survei ini ditentukan sebanyak 50 (lima puluh) orang dikarenakan turun drastisnya pengunjung/pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun diakibatkan pandemi Covid-19 (corona) yang nantinya akan diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik Pengumpulan data pada survei ini dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada survei ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner atau Angket tersebut terdiri dari 9 (sembilan) indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat.

Ruang lingkup/indiikator pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 teknik 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. Kompetisi Pelaksana.

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

7. Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan.

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

9. Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data.

Analisis data dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sarolangun ini di gunakan analisi statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun didalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus), dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Nilai	
		Interval	Interval Koversi (%)
4.	A (Sangat Baik)	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00
3.	B (Baik)	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25
2.	C (Kurang Baik)	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50
1.	D (Tidak Baik)	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75

- Nilai Interval (Angka skor) diperoleh dengan cara nilai tertinggi dikurangkan dengan nilai terendah dibagi dengan jumlah jawaban $(4-1:4=0,75)$.
- Nilai Interval Koversi diperoleh dengan cara :
 1. Untuk skor minimum dalam prosentase diperoleh dengan cara skor minimum dibagi skor maksimum dikalikan 100% $(1:4 \times 100\%=25\%)$.
 2. Untuk skor maksimum dalam prosentase diperoleh dengan cara skor maksimum dibagi skor minimum dikalikan 100% $(4:1 \times 100\%=100\%)$.
 3. Untuk interval dalam prosentase diperoleh dengan cara prosentase skor maksimum dikurangkan prosentase skor minimum $(100\%-25\%=75\%)$.
 4. Untuk jenjang interval dalam prosentase diperoleh dengan cara interval dibagi jenjang $(75\%:4=18,75\%)$.
- Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
- Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
- Nilai Rata-rata Tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 1/9.
- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.

3.1. PROFIL RESPONDEN

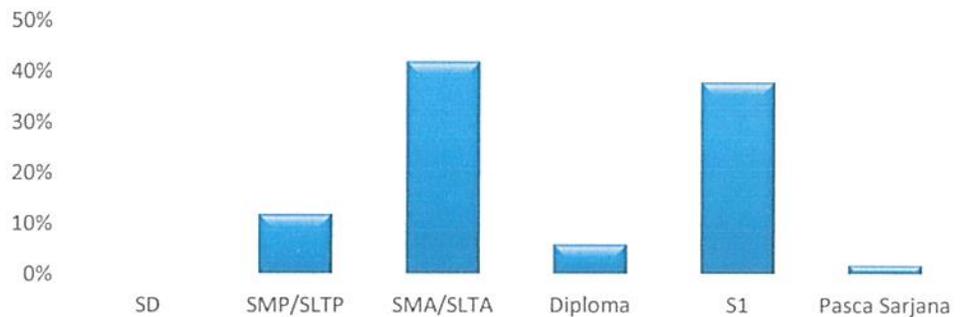
3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden.

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di pada Pengadilan Negeri Sarolangun mayoritas memiliki latar belakang pendidikan SMA dengan persentase 42,00 % (empat puluh dua persen)

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD	0	0
2.	SMP/ SLTP	6	12
3.	SMA/ SLTA	21	42
4.	Diploma	3	6
5.	Sarjana	19	38
6.	Pasca Sarjana	1	2
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 1. Grafik Tingkat Pendidikan Responden

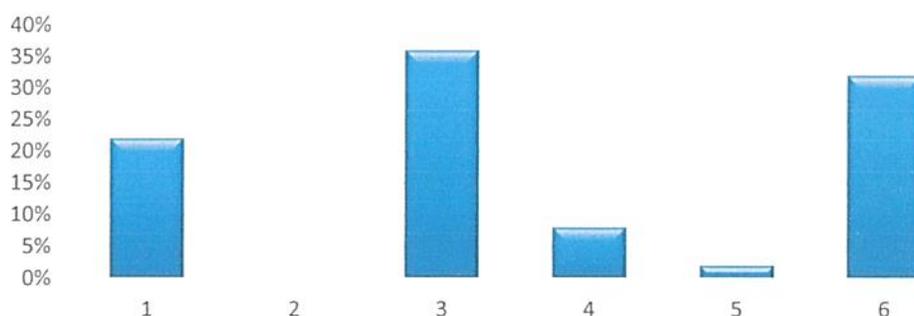
3.1.2. Pekerjaan Responden.

Dari ruang lingkup jenis pekerjaan responden, pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Swasta sebesar 36 % (tiga puluh enam) persen.

Tabel 5. Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Pegawai Negeri Sipil	11	22
2.	TNI/ Polri	0	0
3.	Swasta	18	36
4.	Wiraswasta	4	8
5.	Tenaga Kontrak	1	2
6.	Lainya	16	32
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 2.
Grafik Jenis Pekerjaan Responden

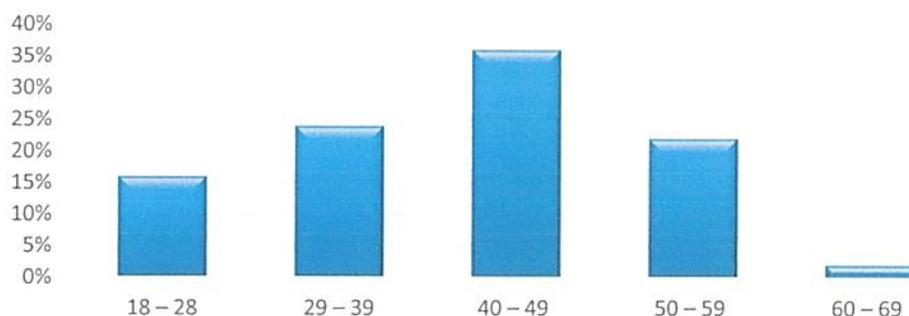
3.1.3. Kelompok Usia Responden.

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa berdasar Kelompok Usia Responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun mayoritas berumur antara 40 sampai dengan 49 tahun dengan persentase sebesar 36% (tiga puluh enam) persen.

Tabel 6. Kelompok Usia Responden

No	Umur	Frekuensi	%
1.	18 – 28	8	16
2.	29 – 39	12	24
3.	40 – 49	18	36
4.	50 – 59	11	22
5.	60 – 69	1	2
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 3.
Grafik Kelompok Usia Responder

3.1.4. Kelompok Jenis Kelamin.

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun berdasarkan kelompok jenis kelamin, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Pada Pengadilan Negeri Sarolangun adalah laki-laki dengan persentase 76,00 % (tujuh puluh enam persen)

Tabel 7. Kelompok Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	44	88
2.	Perempuan	6	12
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 4.
Grafik Kelompok Jenis Kelamin

A. Ruang Lingkup Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor 3,68 berada pada interval 3,26 s/d 4,00, kategori “Sangat Baik”, dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, ruang lingkup kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan berada pada kategori “Sangat Baik”.

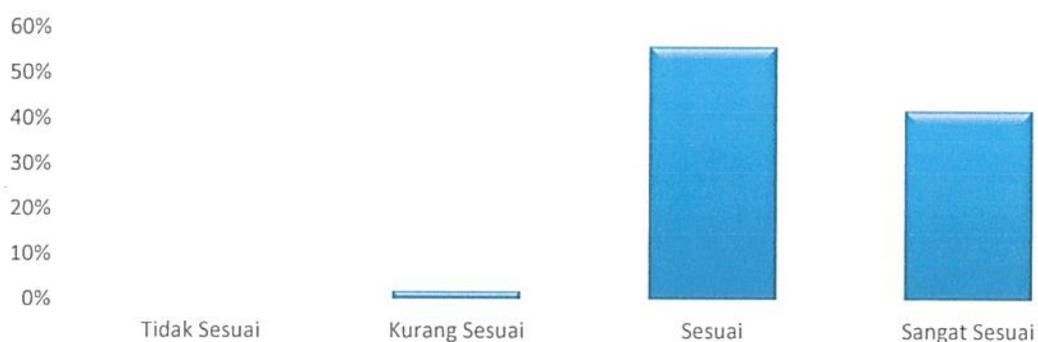
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup Persyaratan di sajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 7. Survei Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
3.	Sesuai	3	16	32	0,96
4.	Sangat Sesuai	4	34	68	2,72
Jumlah			50	100	3,68

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 1.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup persyaratan

B. Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,44 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00, kategori “Sangat Baik”, dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, dalam Ruang Lingkup prosedur di sajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Survei Ruang Lingkup Prosedur.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Mudah	1	0	0	0
2.	Kurang Mudah	2	4	8	0,16
3.	Mudah	3	20	40	1,2
4.	Sangat Mudah	4	26	52	2,08
Jumlah			50	100	3,44

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 2.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prosedur.

C. Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,46 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00, kategori "Sangat Baik", dengan demikian masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Dalam Ruang Lingkup Waktu Pelayanan di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Survei Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Cepat	1	0	0	0
2.	Kurang Cepat	2	2	4	0,08
3.	Cepat	3	23	46	1,38
4.	Sangat Cepat	4	25	50	2,00
Jumlah			50	100	3,46

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 3.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

D. Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

Biaya/Tarif adalah ongkos yang di kenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antar penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,60 berada pada interval skors 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik” dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif berada pada kategori “Sangat Baik”.

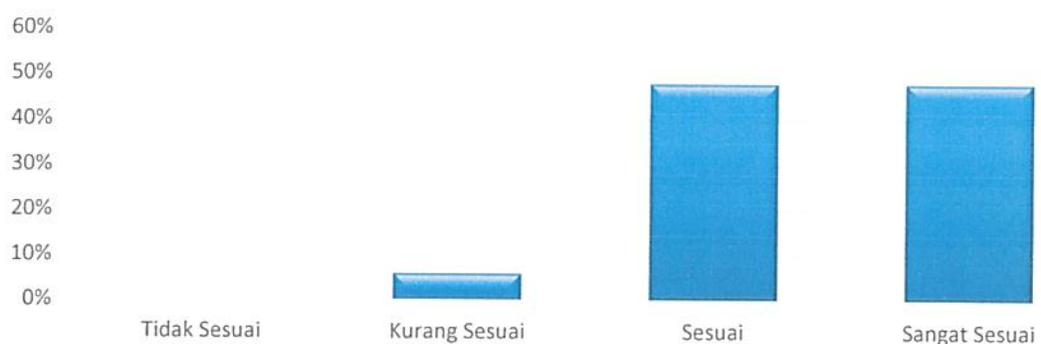
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat penguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Survei Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
3.	Sesuai	3	20	40	1,2
4.	Sangat Sesuai	4	30	60	2,4
Jumlah			50	100	3,60

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 4.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

E. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,66 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik", dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Survei Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	1	2	0,04
3.	Sesuai	3	15	30	0,9
4.	Sangat Sesuai	4	34	68	2,72
Jumlah			50	100	3,66

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 5.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

F. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,50 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik", Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

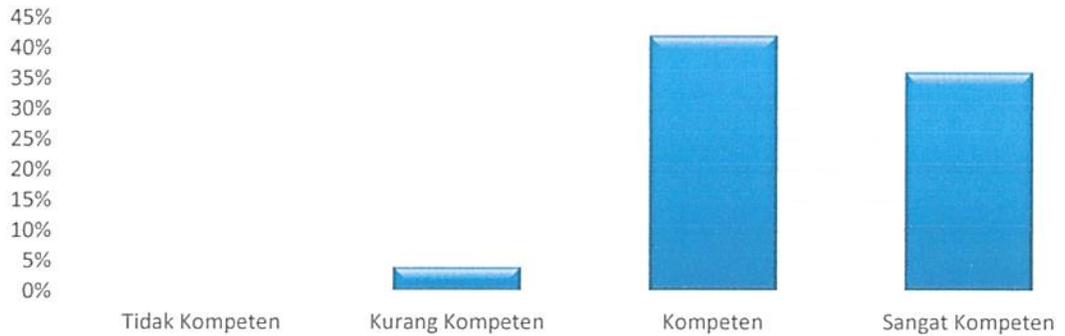
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup kompetensi pelaksana di sajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Survei Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Kompeten	1	0	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	2	4	0,08
3.	Kompeten	3	21	42	1,26
4.	Sangat Kompeten	4	27	54	2,16
Jumlah			50	100	3,50

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 6.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

G. Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skors sebesar 3,54 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

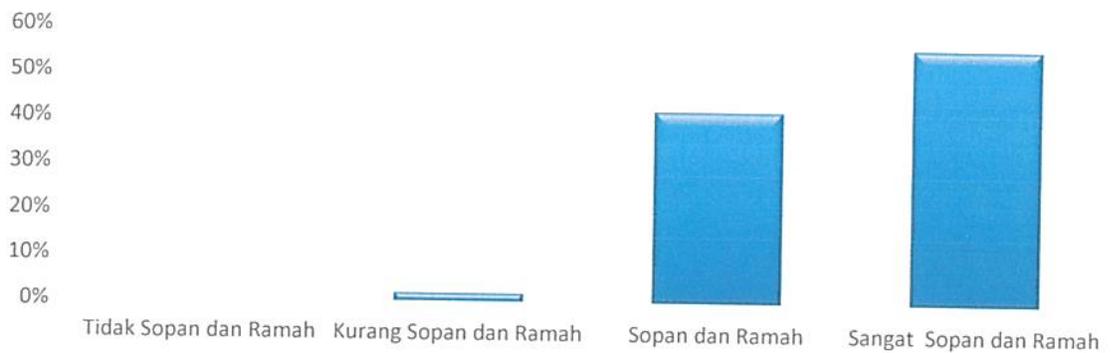
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada table berikut ini :

Tabel 13. Survei Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	1	2	0,04
3.	Sopan dan Ramah	3	21	42	1,26
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	28	56	2,24
Jumlah			50	100	3,54

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 7.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

H. Ruang 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 3,38 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori "Sangat Baik".

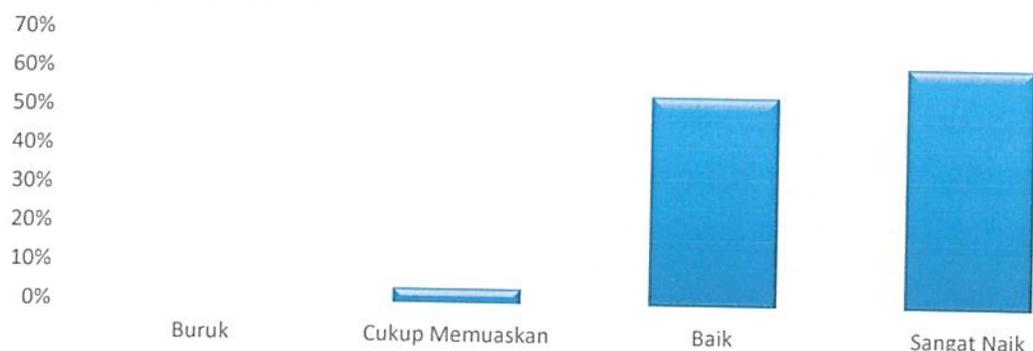
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup sarana dan prasarana disajikan pada table berikut ini :

Tabel 14. Survei Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Buruk	1	0	0	0
2.	Cukup	2	2	4	0,08
3.	Baik	3	27	54	1,62
4.	Sangat Baik	4	21	42	1,68
Jumlah			50	100	3,38

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 8.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.

I. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,54 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Survei Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Ada	1	0	0	0
2.	Ada tapi tidak berfungsi	2	2	4	0,08
3.	Berfungsi kurang maksimal dikelola	3	19	38	1,14
4.	Dikelola dengan baik	4	29	58	2,32
Jumlah			50	100	3,54

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 9.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

Berdasarkan hasil Survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, didapat rata-rata skors dan peringkat sebagai berikut :

Tabel 16.

Rata-rata skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Sarolangun

No.	Ruang lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,68	Sangat Baik	1
2	Prosedur	3,44	Sangat Baik	8
3	Waktu Penyelesaian	3,46	Sangat Baik	7
4	Biaya/ Tarif	3,60	Sangat Baik	3

5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,66	Sangat Baik	2
6	Kompetensi Pelaksana	3,50	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,54	Sangat Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	3,38	Sangat Baik	9
9	Penanganan Pengaduan	3,54	Sangat Baik	5

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) nya serta kualitas kinerja yang Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 17.
**Nilai Rata-Rata Perunsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang,
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.**

No.	Ruang Lingkup	NRR	NRRT	NIKM
1.	Persyaratan	3,68	0,41	10,25
2.	Prosedur	3,44	0,38	9,5
3.	Waktu Penyelesaian	3,46	0,38	9,5
4.	Biaya/ Tarif	3,60	0,40	10
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,66	0,41	10,25
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50	0,39	9,75
7.	Perilaku Pelaksana	3,54	0,39	9,75
8.	Sarana dan Prasarana	3,38	0,38	9,5
9.	Penanganan Pengaduan	3,54	0,39	9,75
NILAI			3,53	88,33

* NRRT (Nilai Rata-rata Tertimbang) diperoleh dari NRR dikalikan 1/9.

* NIKM (Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat) diperoleh dari Jumlah Nilai NNRT dikalikan 25.

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil Survei di Pengadilan Negeri Sarolangun adalah **3,53** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **88,33** termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui 3 Ruang Lingkup penilaian yang mendapat skor tertinggi yaitu : 1. Persyaratan 2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan 3. Biaya/ Tarif, sedangkan 3 Ruang Lingkup penilaian yang mendapat skor terendah yaitu: 1. Sarana dan Prasarana 2. Prosedur 3. Waktu Penyelesaian

A. Kesimpulan.

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun secara keseluruhan adalah 88,33. artinya nilai rata-rata dari seluruh Ruang Lingkup penilaian berada pada kategori A dengan mutu kinerja "SANGAT BAIK"
2. Berdasarkan urutan besaran Indeks Kepuasan Masyarakat, hasil dari penilaian masyarakat, terdapat tiga ruang lingkup yang terbaik yaitu Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Biaya/ Tarif
3. Semua ruang lingkup penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat tiga ruang lingkup penilaian yang berada diposisi terbawah yaitu pada unsur Sarana dan Prasarana, Prosedur dan Waktu Penyelesaian.

B. Saran.

1. Semua Ruang Lingkup atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah mendapatkan skor tertinggi nilainya yakni Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Biaya/ Tarif dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara Ruang Lingkup yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam Survei mendatang menjadi lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah yakni Kompetensi Pelaksana, Penangan Pengaduan, dan Perilaku Pelaksana
2. Hasil Survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Sarolangun, mulai dari Staf, Pimpinan, Hakim, hingga tenaga Honorer dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
3. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik dua tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Sarolangun.

C. Rekomendasi Dari Responden

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan terutama jadwal sidang harus lebih tepat waktu dan tidak membeda-bedakan
2. Transparan dan terbuka terhadap masyarakat

3. Peningkatan fasilitas Umum seperti Ruang Tunggu Pengunjung, Ruang Tunggu Jaksa, Ruang Tunggu Advokat, Toilet, dan Kantin



PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN KLAS II
Komplek Perkantoran Gunung Kembang Kab.Sarolangun
☎ /FAX: (0745) 91006
Website : www.pn-sarolangun.go.id

**JADWAL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN TAHUN 2021**

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN
1.	Persiapan	April s.d Juni 2021
2.	Pengumpulan Data	April s.d Juni 2021
3.	Pengelolaan Data	Juli 2021
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Juli 2021

Sarolangun, Juli 2021
Ketua Tim Survei

Dedet Syahgitra, S.H.

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan : PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN
 Alamat : Komplek Perkantoran Gunung Kembang, Kabupaten Sarolangun

No. spond	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
6	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
7	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
8	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
10	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
11	4	2	3	3	4	4	4	3	3	
12	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
13	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
14	3	2	3	4	4	3	4	3	3	
15	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
19	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
22	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
23	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
37	4	2	3	3	4	4	3	2	3	
38	4	4	3	3	3	4	2	3	4	
39	4	3	4	3	3	4	2	3	4	
40	4	4	4	3	2	3	3	4	4	
41	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
42	4	4	4	4	4	3	3	3	2	
43	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	4	3	2	4	4	4	3	4	4	
47	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
	184	172	173	180	183	175	177	169	177	
N.Rat	3,680	3,440	3,460	3,600	3,660	3,500	3,540	3,380	3,540	
NRR 1	0,41	0,38	0,38	0,40	0,41	0,39	0,39	0,38	0,39	1
										9
										0,11111
										88,33

NILAI INDEKS
 Total Nilai Persepsi Per Unsor/
 Total Unsor Yang Terisi

Jumlah Responden

Bobot Unsor

Nilai Penimbang

Bobot NRR Tertimbang

Nilai IKM

Sangat Baik

Keterangan :

- U1 - U14 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **): Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsor : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.071
- Per Unsor

IKM UNIT PELAYANAN : 88,33

Mutu Pelayanan

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,680
U2	Prosedur Pelayanan	3,440
U3	Waktu Pelayanan	3,460
U4	Biaya/Tarif	3,600
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,660
U6	Kompetensi Pelaksana	3,500
U7	Perilaku Pelaksana	3,540
U8	Sarana dan Prasarana	3,380
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,540