

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

DI PENGADILAN NEGERI KELAS IA CIBINONG

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia
Nomor 14 Tahun 2017



PENGADILAN NEGERI KELAS IA CIBINONG
KABUPATEN BOGOR
MARET 2020

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KELAS IA CIBINONG

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Cibinong
Pada Hari Selasa, 31 Maret 2020

Ketua PN Kelas IA Cibinong,

Ttd

IRFANUDIN, S.H., M.H.
NIP. 196308081992121001

Ketua Tim Survei,

Ttd

EDUWARD, S.H., M.H.
NIP. 197704302001121002

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 Kelas IA Cibinong mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 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 Kelas IA Cibinong, 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 Kelas IA Cibinong dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cibinong, 31 Maret 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	3
A. Metode Survei.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran IKM	3
D. Teknik Analisis Data	4
BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	6
A. Persyaratan	6
B. Prosedur	8
C. Waktu Pelayanan	9
D. Biaya/Tarif.....	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	11
F. Kompetensi Pelaksana.....	12
G. Perilaku Pelaksana	13
H. Maklumat Pelayanan	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi	19
RUJUKAN	20
LAMPIRAN-LAMPIRAN	21

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan	5
2.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Kelas IB Cibinong	6
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Persyaratan	7
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Prosedur	8
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	9
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	10
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	12
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	13
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	14
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	16
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Persyaratan	7
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Prosedur	8
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	10
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	11
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	12
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	14
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	15
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	16
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

B. Tujuan dan Sasaran

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong ini dilaksanakan pada bulan Desember 2017.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong, 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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman 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.
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 mengkode 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 Kelas IA Cibinong, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. 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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman 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. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan 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 pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong 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 Kelas IA Cibinong 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
(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 71. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Cibinong sebesar **81.07** 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 PN Kelas IA Cibinong

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
81.07 Kategori: BAIK				
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	2.960	Baik	8
2	Prosedur	3.013	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	2.984	Baik	6
4	Biaya/Tarif	3.444	Sangat Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.040	Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3.660	Sangat Baik	1
7	Perilaku Pelaksana	3.642	Sangat Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	3.564	Sangat Baik	1
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	2.876	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 2,96 berada pada interval skor

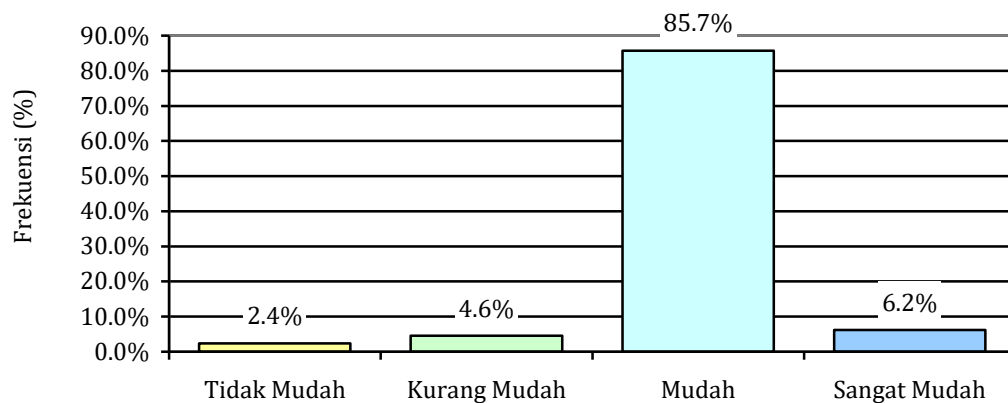
2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	28	6,2
2.	Mudah	3	389	85,7
3.	Kurang Mudah	2	21	4,6
4.	Tidak Mudah	1	12	2,4
Jumlah			450	100,0

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



Jawaban Responden

Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

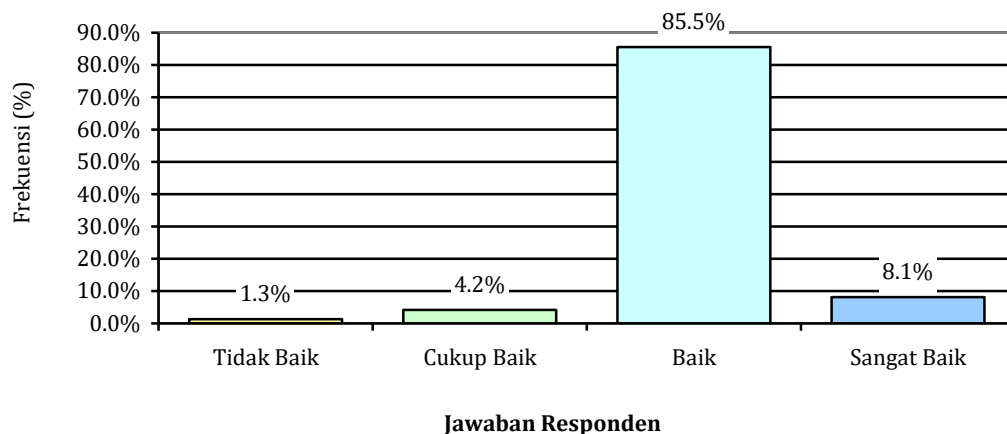
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,01 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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 PN Cibinong
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	37	8,1
2.	Baik	3	388	85,5
3.	Cukup Baik	2	19	4,2
4.	Tidak Baik	1	6	1,3
Jumlah			450	100,0

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong

Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

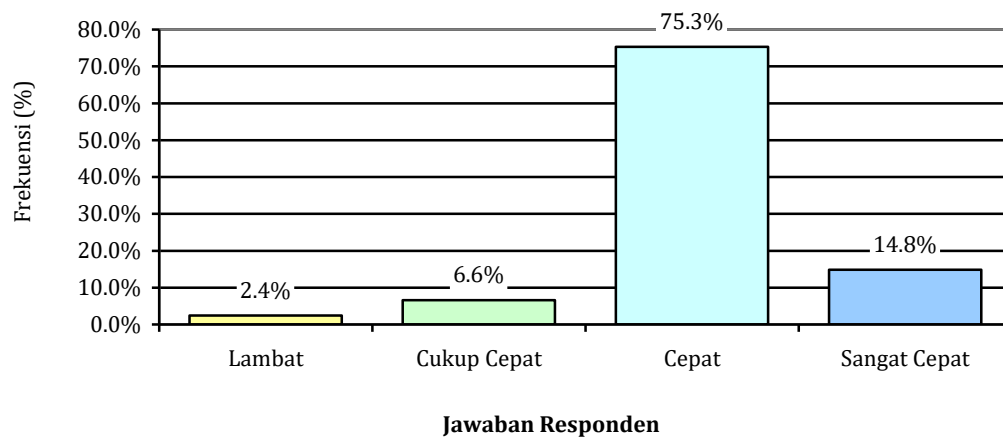
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,98 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 PN Cibinong
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	67	14,8
2.	Cepat	3	342	75,3
3.	Cukup Cepat	2	30	6,6
4.	Lambat	1	11	2,4
Jumlah			450	100,0

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



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
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 3,44 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

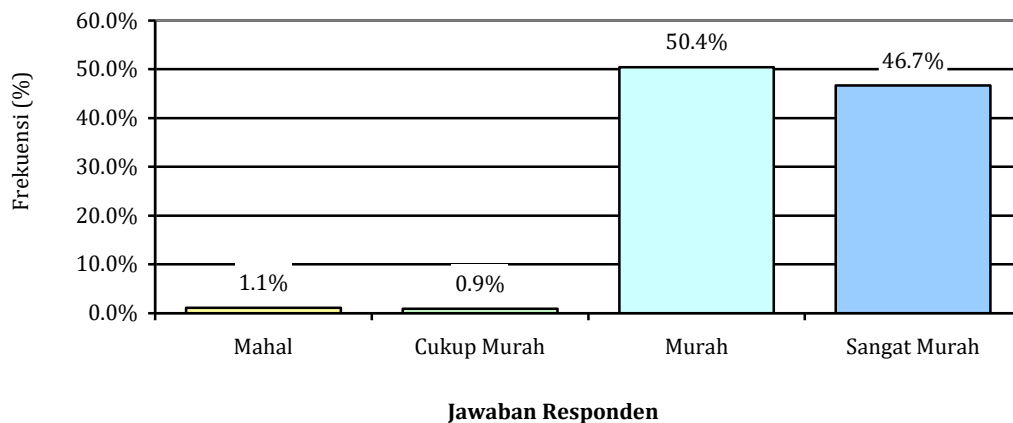
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	212	46,7
2.	Murah	3	229	50,4
3.	Cukup Murah	2	4	0,9
4.	Mahal	1	5	1,1
Jumlah			450	100,0

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



Jawaban Responden

Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
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 3,04 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.

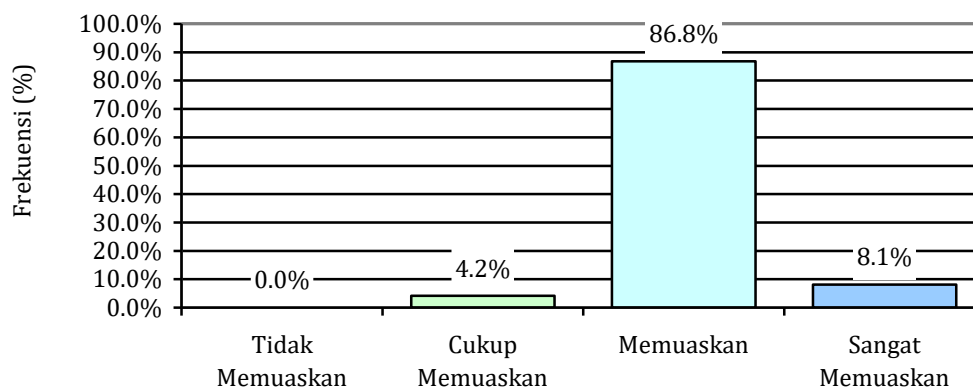
Tabel 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	37	8,1
2.	Memuaskan	3	394	86,8
3.	Cukup Memuaskan	2	19	4,2

4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
		Jumlah	450	100,0

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



Jawaban Responden

Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

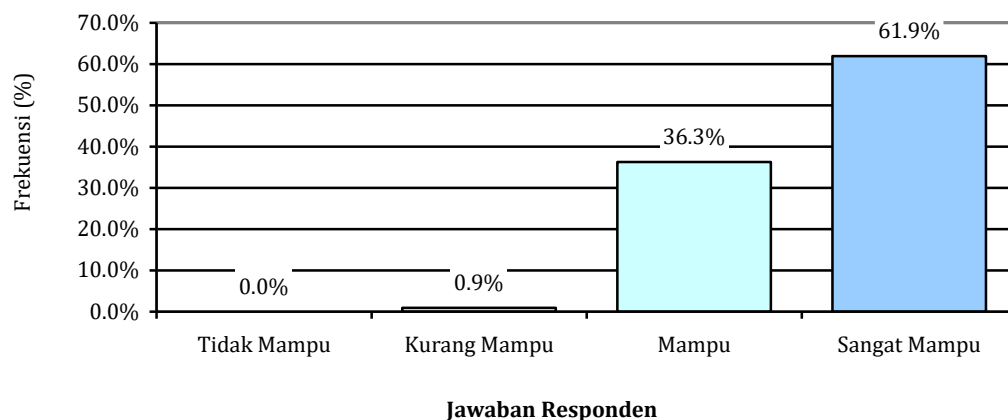
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,66 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	281	61,9
2.	Mampu	3	165	36,3
3.	Kurang Mampu	2	4	0,9
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			450	100,0

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

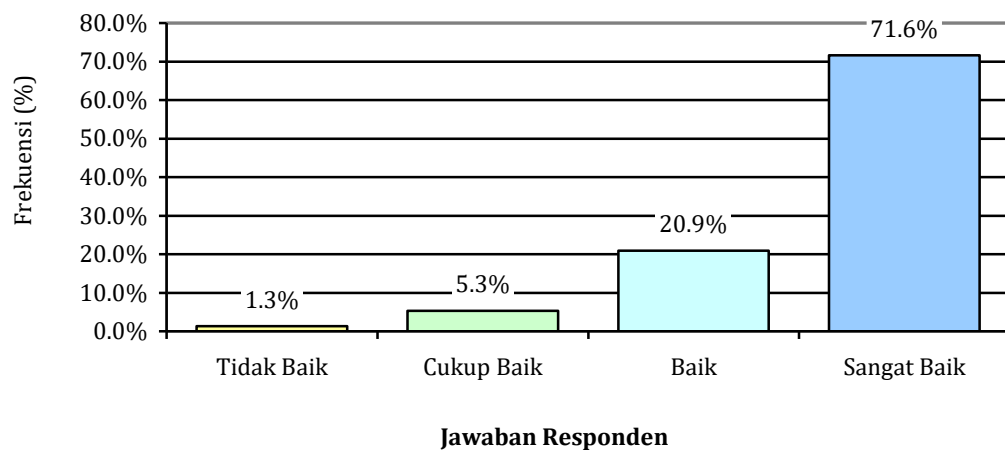
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	325	71,6
2.	Baik	3	95	20,9
3.	Cukup Baik	2	24	5,3
4.	Tidak Baik	1	6	1,3
Jumlah			450	100,0

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,56

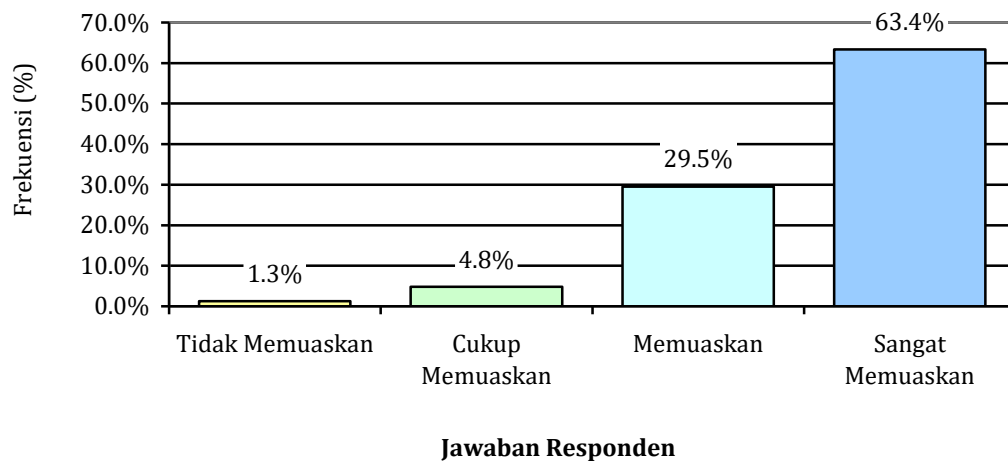
berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “ sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	288	63,4
2.	Memuaskan	3	134	29,5
3.	Cukup Memuaskan	2	22	4,8
4.	Tidak Memuaskan	1	6	1,3
Jumlah			450	100,0

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

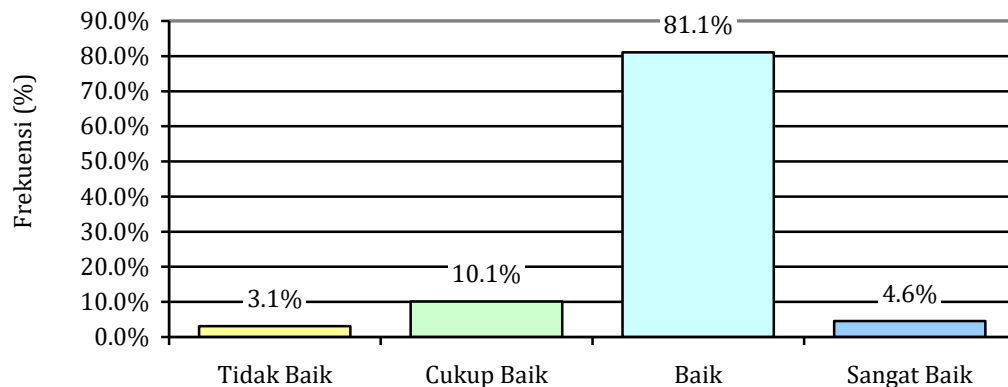
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,88 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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 PN Cibinong
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	21	4,6
2.	Baik	3	368	81,1
3.	Cukup Baik	2	46	10,1
4.	Tidak Baik	1	14	3,1
Jumlah			450	100,0

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



Jawaban Responden

Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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 Cibinong sebesar **80,01** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong berada pada kategori baik.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong berada pada kategori baik.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong pada kategori baik.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong pada kategori sangat baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong pada baik.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong pada sangat baik.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong pada kategori sangat baik.
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong pada kategori sangat baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong pada kategori baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang

lingkup “kompetensi pelaksana” disusul ruang lingkup “maklumat pelayanan”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong, hendaknya meningkatkan pelayanannya.

Ruang lingkup yang lain, seperti: persyaratan, produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan, saran serta masukan juga perlu ditingkatkan.

RUJUKAN:

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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

LAMPIRAN-LAMPIRAN..



Nomor Kuesioner : (diisi petugas)

DAFTAR PERTANYAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI KELAS IA CIBINONG

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Kelas IA Cibinong; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cibinong, Desember 2019

Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi/Perusahaan:
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir : 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:

PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Cibinong?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Cibinong?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Cibinong.	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN Cibinong?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PN Cibinong?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Cibinong?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN Cibinong dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PN Cibinong dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Cibinong?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PN Cibinong bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PENGADILAN NEGERI KELAS 1A CIBINONG

Jl. Tegar Beriman No. 5 Cibinong

Telp.(021)87305154 - Kab. Bogor 16915

No. Resp.	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	27
3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	31
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	3	3	3	2	3	4	4	4	29
7	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
8	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
9	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25
10	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
11	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
12	2	3	2	3	2	3	3	2	3	23
13	3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
14	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
15	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
16	2	3	2	3	2	3	3	2	3	23
17	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25
18	3	4	3	4	3	3	3	2	3	28
19	2	3	3	2	4	3	3	3	4	27
20	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
21	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
22	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
23	2	3	2	3	3	3	3	2	3	24
24	3	3	3	3	2	3	2	3	2	24
25	2	3	3	2	2	3	3	3	2	23
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
27	3	2	2	3	2	3	4	3	3	25
28	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
29	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25
30	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24

31	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25
32	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25
33	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
34	3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
35	3	2	2	3	2	3	3	2	3	23
36	3	3	2	3	2	3	2	3	3	24
37	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24
38	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25
39	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
40	2	3	2	3	2	3	3	2	3	23
41	3	2	3	3	2	3	3	2	3	24
42	3	2	3	3	2	3	3	3	3	25
43	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
47	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
48	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25
49	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
50	3	3	2	3	3	3	4	3	3	27
51	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31
52	4	3	3	2	3	3	2	3	3	26
53	4	3	2	2	3	3	3	4	4	28
54	4	3	2	2	3	3	3	4	4	28
55	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
56	4	3	2	2	3	3	3	4	4	28
57	4	3	2	2	3	3	3	4	4	28
58	3	3	4	4	3	3	2	4	4	30
59	3	3	4	4	3	4	3	3	2	29
60	4	3	2	2	3	3	3	4	4	28
61	4	3	2	2	3	3	2	3	3	25
62	4	3	2	2	3	3	2	3	3	25
63	4	3	2	2	3	3	2	3	3	25
64	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
65	2	2	1	3	2	3	4	2	3	22
66	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30
67	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27
68	3	3	1	2	4	3	3	3	3	25
69	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29

70	4	4	1	3	3	4	3	3	3	28
71	4	2	3	3	3	3	2	2	4	26
72	4	4	2	2	4	3	2	3	4	28
73	4	4	4	3	4	3	2	2	3	29
74	4	4	1	3	3	2	3	3	3	26
75	4	4	4	4	3	2	4	4	3	32
76	4	4	1	2	4	4	4	3	1	27
77	4	4	3	3	3	4	4	2	4	31
78	4	3	1	4	4	2	3	2	4	27
79	4	4	3	1	3	2	3	3	3	26
80	3	3	3	4	4	3	2	4	3	29
81	3	3	4	4	3	3	2	4	4	30
82	4	3	2	2	4	2	3	3	1	24
83	4	4	4	3	4	2	3	3	4	31
84	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
85	4	4	1	4	3	3	3	3	3	28
86	4	4	4	3	4	2	4	3	3	31
87	4	4	2	3	2	2	3	3	3	26
88	4	4	2	3	2	2	2	4	4	27
89	4	3	2	3	3	2	3	4	3	27
90	4	3	3	3	4	2	3	3	3	28
91	3	3	3	3	3	2	4	3	4	28
92	4	3	3	3	4	4	4	4	3	32
93	2	2	1	4	2	3	3	2	3	22
94	2	2	1	2	2	3	2	2	1	17
95	2	3	2	3	3	3	3	3	2	24
96	2	4	3	3	3	3	4	4	3	29
97	2	3	3	2	3	3	2	3	2	23
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
99	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
100	2	4	3	3	3	3	3	2	2	25
101	3	3	2	3	3	2	3	3	3	25
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
103	2	2	2	2	3	2	3	3	2	21
104	4	4	3	3	3	2	3	3	3	28
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
106	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
108	4	4	4	4	4	3	2	3	4	32

109	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
110	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
111	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25
112	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
113	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
114	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32
115	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
116	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
117	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
118	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
119	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
120	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
121	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
123	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
124	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
125	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25
126	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
127	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
128	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
129	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
133	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
134	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
135	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
136	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30
137	4	3	3	3	2	3	3	3	4	28
138	4	4	3	3	3	3	2	3	3	28
139	4	4	4	3	4	3	2	4	4	32
140	4	3	3	3	3	2	3	3	3	27
141	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
142	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
143	4	4	3	3	3	3	2	3	4	29
144	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
145	3	3	3	2	2	3	3	2	3	24
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
147	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28

148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
149	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
150	4	3	3	3	4	4	4	4	3	32
Jumlah	498	485	413	450	443	447	447	434	471	4088
NRR per RL	3,32	3,23	2,75	3,00	2,95	2,98	2,98	2,89	3,14	27,25
NRR Tertimbang	0,37	0,36	0,31	0,33	0,33	0,33	0,33	0,32	0,35	3,03 (*)
IKM Unit Pelayanan										80.01 (**)

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 80.01

Kategori: BAIK

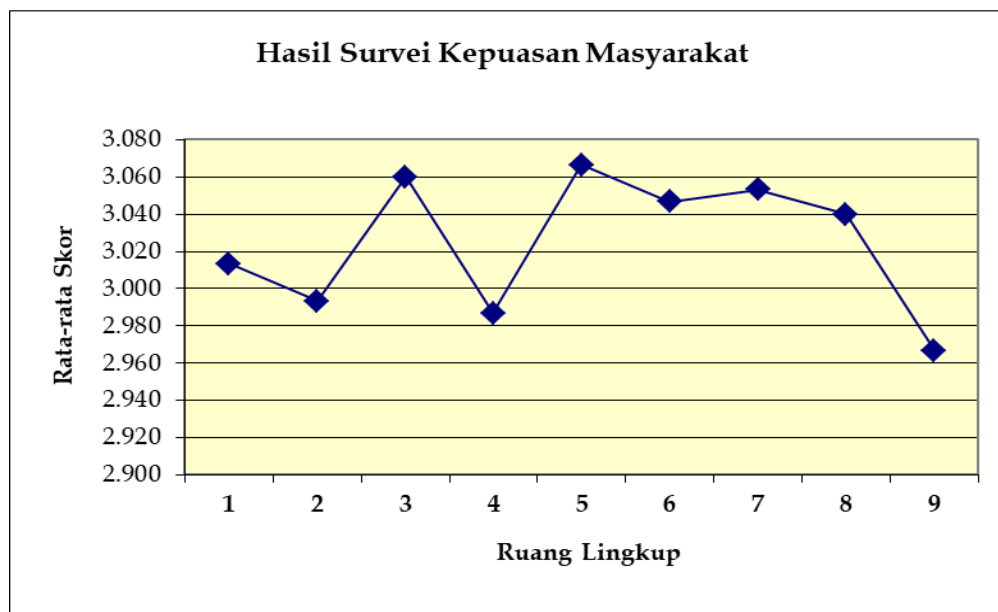
Mutu Pelayanan :

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**

				Indeks Kepuasan Masyarakat:	
				80.01	Kategori: BAIK
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat	
1	Persyaratan	2.875	Baik	7	

2	Prosedur	2.911	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	2.964	Baik	3
4	Biaya/Tarif	2.784	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.986	Baik	1
6	Kompetensi Pelaksana	2.986	Baik	1
7	Perilaku Pelaksana	2.956	Baik	4
8	Maklumat Pelayanan	2.928	Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.825	Baik	8



Lampiran

HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
--	---	---------	---------	------	----------------

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Cibinong

Persyaratan	368	0	361	177.56	106.271
Prosedur	368	0	1038	5.66	53.965
Waktu Pelayanan	368	0	1051	5.73	54.640
Biaya/Tarif	368	0	1070	5.84	55.629
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	368	0	1005	5.49	52.250
Kompetensi Pelaksana	368	0	1078	5.89	56.043
Perilaku Pelaksana	368	0	1078	5.89	56.042
Maklumat Pelayanan	368	0	1067	5.84	55.471
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	368	0	1057	5.78	54.951
VAR00001	368	.00	1020.00	5.5846	53.02904
Valid N (listwise)	368				

Statistics

	N		Std. Error of Mean	Std. Deviation	Variance	Range	Min	Max
	Valid	Missing						
Persyaratan	368	0	5.540	106.271	11293.511	361	0	361
Prosedur	368	0	2.813	53.965	2912.250	1038	0	1038
Waktu Pelayanan	368	0	2.848	54.640	2985.566	1051	0	1051
Biaya/Tarif	368	0	2.900	55.629	3094.627	1070	0	1070
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	368	0	2.724	52.250	2730.108	1005	0	1005
Kompetensi Pelaksana	368	0	2.921	56.043	3140.765	1078	0	1078
Perilaku Pelaksana	368	0	2.921	56.042	3140.730	1078	0	1078
Maklumat Pelayanan	368	0	2.892	55.471	3077.083	1067	0	1067
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	368	0	2.865	54.951	3019.633	1057	0	1057
VAR00001	368	0	2.76433	53.02904	2812.079	1020.0 0	.00	1020.0 0
VAR00002	368	0						

Persyaratan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	6	1.6	1.6	1.6
Tidak Mudah	1	.3	.3	1.9
Kurang Mudah	2	.5	.5	2.4
Mudah	1	.3	.3	2.7
Sangat Mudah	1	.3	.3	3.0
5	1	.3	.3	3.3
6	1	.3	.3	3.5
7	1	.3	.3	3.8
8	1	.3	.3	4.1
9	1	.3	.3	4.3
10	1	.3	.3	4.6
11	1	.3	.3	4.9
12	1	.3	.3	5.2
13	1	.3	.3	5.4
14	1	.3	.3	5.7
15	1	.3	.3	6.0
16	1	.3	.3	6.3
17	1	.3	.3	6.5
18	1	.3	.3	6.8
19	1	.3	.3	7.1
20	1	.3	.3	7.3
21	1	.3	.3	7.6
22	1	.3	.3	7.9
23	1	.3	.3	8.2
24	1	.3	.3	8.4
25	1	.3	.3	8.7
26	1	.3	.3	9.0
27	1	.3	.3	9.2
28	1	.3	.3	9.5
29	1	.3	.3	9.8
30	1	.3	.3	10.1
31	1	.3	.3	10.3

32	1	.3	.3	10.6
33	1	.3	.3	10.9
34	1	.3	.3	11.1
35	1	.3	.3	11.4
36	1	.3	.3	11.7
37	1	.3	.3	12.0
38	1	.3	.3	12.2
39	1	.3	.3	12.5
40	1	.3	.3	12.8
41	1	.3	.3	13.0
42	1	.3	.3	13.3
43	1	.3	.3	13.6
44	1	.3	.3	13.9
45	1	.3	.3	14.1
46	1	.3	.3	14.4
47	1	.3	.3	14.7
48	1	.3	.3	14.9
49	1	.3	.3	15.2
50	1	.3	.3	15.5
51	1	.3	.3	15.8
52	1	.3	.3	16.0
53	1	.3	.3	16.3
54	1	.3	.3	16.6
55	1	.3	.3	16.8
56	1	.3	.3	17.1
57	1	.3	.3	17.4
58	1	.3	.3	17.7
59	1	.3	.3	17.9
60	1	.3	.3	18.2
61	1	.3	.3	18.5
62	1	.3	.3	18.8
63	1	.3	.3	19.0
64	1	.3	.3	19.3
65	1	.3	.3	19.6
66	1	.3	.3	19.8

67	1	.3	.3	20.1
68	1	.3	.3	20.4
69	1	.3	.3	20.7
70	1	.3	.3	20.9
71	1	.3	.3	21.2
72	1	.3	.3	21.5
73	1	.3	.3	21.7
74	1	.3	.3	22.0
75	1	.3	.3	22.3
76	1	.3	.3	22.6
77	1	.3	.3	22.8
78	1	.3	.3	23.1
79	1	.3	.3	23.4
80	1	.3	.3	23.6
81	1	.3	.3	23.9
82	1	.3	.3	24.2
83	1	.3	.3	24.5
84	1	.3	.3	24.7
85	1	.3	.3	25.0
86	1	.3	.3	25.3
87	1	.3	.3	25.5
88	1	.3	.3	25.8
89	1	.3	.3	26.1
90	1	.3	.3	26.4
91	1	.3	.3	26.6
92	1	.3	.3	26.9
93	1	.3	.3	27.2
94	1	.3	.3	27.4
95	1	.3	.3	27.7
96	1	.3	.3	28.0
97	1	.3	.3	28.3
98	1	.3	.3	28.5
99	1	.3	.3	28.8
100	1	.3	.3	29.1
101	1	.3	.3	29.3

102	1	.3	.3	29.6
103	1	.3	.3	29.9
104	1	.3	.3	30.2
105	1	.3	.3	30.4
106	1	.3	.3	30.7
107	1	.3	.3	31.0
108	1	.3	.3	31.3
109	1	.3	.3	31.5
110	1	.3	.3	31.8
111	1	.3	.3	32.1
112	1	.3	.3	32.3
113	1	.3	.3	32.6
114	1	.3	.3	32.9
115	1	.3	.3	33.2
116	1	.3	.3	33.4
117	1	.3	.3	33.7
118	1	.3	.3	34.0
119	1	.3	.3	34.2
120	1	.3	.3	34.5
121	1	.3	.3	34.8
122	1	.3	.3	35.1
123	1	.3	.3	35.3
124	1	.3	.3	35.6
125	1	.3	.3	35.9
126	1	.3	.3	36.1
127	1	.3	.3	36.4
128	1	.3	.3	36.7
129	1	.3	.3	37.0
130	1	.3	.3	37.2
131	1	.3	.3	37.5
132	1	.3	.3	37.8
133	1	.3	.3	38.0
134	1	.3	.3	38.3
135	1	.3	.3	38.6
136	1	.3	.3	38.9

137	1	.3	.3	39.1
138	1	.3	.3	39.4
139	1	.3	.3	39.7
140	1	.3	.3	39.9
141	1	.3	.3	40.2
142	1	.3	.3	40.5
143	1	.3	.3	40.8
144	1	.3	.3	41.0
145	1	.3	.3	41.3
146	1	.3	.3	41.6
147	1	.3	.3	41.8
148	1	.3	.3	42.1
149	1	.3	.3	42.4
150	1	.3	.3	42.7
151	1	.3	.3	42.9
152	1	.3	.3	43.2
153	1	.3	.3	43.5
154	1	.3	.3	43.8
155	1	.3	.3	44.0
156	1	.3	.3	44.3
157	1	.3	.3	44.6
158	1	.3	.3	44.8
159	1	.3	.3	45.1
160	1	.3	.3	45.4
161	1	.3	.3	45.7
162	1	.3	.3	45.9
163	1	.3	.3	46.2
164	1	.3	.3	46.5
165	1	.3	.3	46.7
166	1	.3	.3	47.0
167	1	.3	.3	47.3
168	1	.3	.3	47.6
169	1	.3	.3	47.8
170	1	.3	.3	48.1
171	1	.3	.3	48.4

172	1	.3	.3	48.6
173	1	.3	.3	48.9
174	1	.3	.3	49.2
175	1	.3	.3	49.5
176	1	.3	.3	49.7
177	1	.3	.3	50.0
178	1	.3	.3	50.3
179	1	.3	.3	50.5
180	1	.3	.3	50.8
181	1	.3	.3	51.1
182	1	.3	.3	51.4
183	1	.3	.3	51.6
184	1	.3	.3	51.9
185	1	.3	.3	52.2
186	1	.3	.3	52.4
187	1	.3	.3	52.7
188	1	.3	.3	53.0
189	1	.3	.3	53.3
190	1	.3	.3	53.5
191	1	.3	.3	53.8
192	1	.3	.3	54.1
193	1	.3	.3	54.3
194	1	.3	.3	54.6
195	1	.3	.3	54.9
196	1	.3	.3	55.2
197	1	.3	.3	55.4
198	1	.3	.3	55.7
199	1	.3	.3	56.0
200	1	.3	.3	56.3
201	1	.3	.3	56.5
202	1	.3	.3	56.8
203	1	.3	.3	57.1
204	1	.3	.3	57.3
205	1	.3	.3	57.6
206	1	.3	.3	57.9

207	1	.3	.3	58.2
208	1	.3	.3	58.4
209	1	.3	.3	58.7
210	1	.3	.3	59.0
211	1	.3	.3	59.2
212	1	.3	.3	59.5
213	1	.3	.3	59.8
214	1	.3	.3	60.1
215	1	.3	.3	60.3
216	1	.3	.3	60.6
217	1	.3	.3	60.9
218	1	.3	.3	61.1
219	1	.3	.3	61.4
220	1	.3	.3	61.7
221	1	.3	.3	62.0
222	1	.3	.3	62.2
223	1	.3	.3	62.5
224	1	.3	.3	62.8
225	1	.3	.3	63.0
226	1	.3	.3	63.3
227	1	.3	.3	63.6
228	1	.3	.3	63.9
229	1	.3	.3	64.1
230	1	.3	.3	64.4
231	1	.3	.3	64.7
232	1	.3	.3	64.9
233	1	.3	.3	65.2
234	1	.3	.3	65.5
235	1	.3	.3	65.8
236	1	.3	.3	66.0
237	1	.3	.3	66.3
238	1	.3	.3	66.6
239	1	.3	.3	66.8
240	1	.3	.3	67.1
241	1	.3	.3	67.4

242	1	.3	.3	67.7
243	1	.3	.3	67.9
244	1	.3	.3	68.2
245	1	.3	.3	68.5
246	1	.3	.3	68.8
247	1	.3	.3	69.0
248	1	.3	.3	69.3
249	1	.3	.3	69.6
250	1	.3	.3	69.8
251	1	.3	.3	70.1
252	1	.3	.3	70.4
253	1	.3	.3	70.7
254	1	.3	.3	70.9
255	1	.3	.3	71.2
256	1	.3	.3	71.5
257	1	.3	.3	71.7
258	1	.3	.3	72.0
259	1	.3	.3	72.3
260	1	.3	.3	72.6
261	1	.3	.3	72.8
262	1	.3	.3	73.1
263	1	.3	.3	73.4
264	1	.3	.3	73.6
265	1	.3	.3	73.9
266	1	.3	.3	74.2
267	1	.3	.3	74.5
268	1	.3	.3	74.7
269	1	.3	.3	75.0
270	1	.3	.3	75.3
271	1	.3	.3	75.5
272	1	.3	.3	75.8
273	1	.3	.3	76.1
274	1	.3	.3	76.4
275	1	.3	.3	76.6
276	1	.3	.3	76.9

277	1	.3	.3	77.2
278	1	.3	.3	77.4
279	1	.3	.3	77.7
280	1	.3	.3	78.0
281	1	.3	.3	78.3
282	1	.3	.3	78.5
283	1	.3	.3	78.8
284	1	.3	.3	79.1
285	1	.3	.3	79.3
286	1	.3	.3	79.6
287	1	.3	.3	79.9
288	1	.3	.3	80.2
289	1	.3	.3	80.4
290	1	.3	.3	80.7
291	1	.3	.3	81.0
292	1	.3	.3	81.3
293	1	.3	.3	81.5
294	1	.3	.3	81.8
295	1	.3	.3	82.1
296	1	.3	.3	82.3
297	1	.3	.3	82.6
298	1	.3	.3	82.9
299	1	.3	.3	83.2
300	1	.3	.3	83.4
301	1	.3	.3	83.7
302	1	.3	.3	84.0
303	1	.3	.3	84.2
304	1	.3	.3	84.5
305	1	.3	.3	84.8
306	1	.3	.3	85.1
307	1	.3	.3	85.3
308	1	.3	.3	85.6
309	1	.3	.3	85.9
310	1	.3	.3	86.1
311	1	.3	.3	86.4

312	1	.3	.3	86.7
313	1	.3	.3	87.0
314	1	.3	.3	87.2
315	1	.3	.3	87.5
316	1	.3	.3	87.8
317	1	.3	.3	88.0
318	1	.3	.3	88.3
319	1	.3	.3	88.6
320	1	.3	.3	88.9
321	1	.3	.3	89.1
322	1	.3	.3	89.4
323	1	.3	.3	89.7
324	1	.3	.3	89.9
325	1	.3	.3	90.2
326	1	.3	.3	90.5
327	1	.3	.3	90.8
328	1	.3	.3	91.0
329	1	.3	.3	91.3
330	1	.3	.3	91.6
331	1	.3	.3	91.8
332	1	.3	.3	92.1
333	1	.3	.3	92.4
334	1	.3	.3	92.7
335	1	.3	.3	92.9
336	1	.3	.3	93.2
337	1	.3	.3	93.5
338	1	.3	.3	93.8
339	1	.3	.3	94.0
340	1	.3	.3	94.3
341	1	.3	.3	94.6
342	1	.3	.3	94.8
343	1	.3	.3	95.1
344	1	.3	.3	95.4
345	1	.3	.3	95.7
346	1	.3	.3	95.9

347	1	.3	.3	96.2
348	1	.3	.3	96.5
349	1	.3	.3	96.7
350	1	.3	.3	97.0
351	1	.3	.3	97.3
352	1	.3	.3	97.6
353	1	.3	.3	97.8
354	1	.3	.3	98.1
355	1	.3	.3	98.4
356	1	.3	.3	98.6
357	1	.3	.3	98.9
358	1	.3	.3	99.2
359	1	.3	.3	99.5
360	1	.3	.3	99.7
361	1	.3	.3	100.0
Total	368	100.0	100.0	

Prosedur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	3	.8	.8	.8
0	1	.3	.3	1.1
Tidak Baik	16	4.3	4.3	5.4
Cukup Baik	45	12.2	12.2	17.7
3	1	.3	.3	17.9
Baik	268	72.8	72.8	90.8
Sangat Baik	33	9.0	9.0	99.7
1038	1	.3	.3	100.0
Total	368	100.0	100.0	

Biaya/Tarif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	2	.5	.5	.5
0	1	.3	.3	.8
Mahal	17	4.6	4.6	5.4

Cukup Murah	47	12.8	12.8	18.2
3	1	.3	.3	18.5
Murah	231	62.8	62.8	81.3
Sangat Murah	68	18.5	18.5	99.7
1070	1	.3	.3	100.0
Total	368	100.0	100.0	

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	3	.8	.8	.8
0	1	.3	.3	1.1
Tidak Memuaskan	30	8.2	8.2	9.2
Cukup Memuaskan	43	11.7	11.7	20.9
3	1	.3	.3	21.2
Memuaskan	260	70.7	70.7	91.8
Sangat Memuaskan	29	7.9	7.9	99.7
1005	1	.3	.3	100.0
Total	368	100.0	100.0	

Kompetensi Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	2	.5	.5	.5
0	1	.3	.3	.8
Tidak Mampu	2	.5	.5	1.4
Kurang Mampu	36	9.8	9.8	11.1
3	1	.3	.3	11.4
Mampu	289	78.5	78.5	89.9
Sangat Mampu	35	9.5	9.5	99.5
5	1	.3	.3	99.7
1078	1	.3	.3	100.0
Total	368	100.0	100.0	

Perilaku Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	2	.5	.5	.5
0	1	.3	.3	.8
Tidak Baik	4	1.1	1.1	1.9
Cukup Baik	24	6.5	6.5	8.4
3	1	.3	.3	8.7
Baik	307	83.4	83.4	92.1
Sangat Baik	27	7.3	7.3	99.5
6	1	.3	.3	99.7
1078	1	.3	.3	100.0
Total	368	100.0	100.0	

Maklumat Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	2	.5	.5	.5
0	1	.3	.3	.8
Tidak Memuaskan	10	2.7	2.7	3.5
Cukup Memuaskan	33	9.0	9.0	12.5
3	1	.3	.3	12.8
Memuaskan	282	76.6	76.6	89.4
Sangat Memuaskan	37	10.1	10.1	99.5
7	1	.3	.3	99.7
1067	1	.3	.3	100.0
Total	368	100.0	100.0	

Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	2	.5	.5	.5
0	1	.3	.3	.8
Tidak Baik	10	2.7	2.7	3.5
Cukup Baik	28	7.6	7.6	11.1
3	1	.3	.3	11.4

Baik	302	82.1	82.1	93.5
Sangat Baik	22	6.0	6.0	99.5
8	1	.3	.3	99.7
1057	1	.3	.3	100.0
Total	368	100.0	100.0	

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	3	.8	.8	.8
	.31	1	.3	.3	1.1
	1.00	15	4.1	4.1	5.2
	2.00	51	13.9	13.9	19.0
	2.83	1	.3	.3	19.3
	3.00	274	74.5	74.5	93.8
	4.00	21	5.7	5.7	99.5
	9.00	1	.3	.3	99.7
	1020.00	1	.3	.3	100.0
Total		368	100.0	100.0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		365	99.2	99.2	99.2
	2.913	1	.3	.3	99.5
	72.82	1	.3	.3	99.7
	Keterangan	1	.3	.3	100.0
Total		368	100.0	100.0	