

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017



JANUARI 2018 s.d. JUNI 2018

PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN KELAS IB  
PEKALONGAN - JAWA TENGAH

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Pekalongan  
Pada Hari Jum'at , 29 Juni 2018

Management Reprtentative,

Panmud Hukum,

**MOCH. ICHWANUDIN , S.H.,M.H**

NIP. 197601132000121001

**RIA SORAYA, S.H**

NIP.19630110 198903 2 001

Ketua Pengadilan Negeri Pekalongan

**SARWONO, S.H.,M.Hum**

NIP. 19581025 198201 1 002

## 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 Pekalongan mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai dan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Pengadilan negeri Pekalongan.

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 Pekalongan dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pekalongan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pekalongan, 29 Juni 2018

Tim Survei

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DARTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	2
<b>BAB II. METODE SURVEI</b> .....	<b>3</b>
A. Periode Survei.....	3
B. Metode penelitian .....	3
<b>BAB III. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI</b> .....	<b>4</b>
A. Pelaksanaan.....	4
B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
C. Penyusunan Laporan .....	5
B. Analisis .....	5
<b>BAB IV. PROFIL RESPONDEN</b> .....	<b>7</b>
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir .....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
<b>BAB V. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)</b> .....	<b>9</b>
A. Persyaratan .....	10
B. Prosedur .....	11
C. Waktu Pelayanan .....	12
D. Biaya .....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	14
F. Kompetensi Pelaksana .....	15
G. Perilaku Pelaksana .....	16
H. Sarana dan Prasarana .....	17

I. Penanganan Pengaduan .....	18
J. Hasil Survei Kualitatif .....	19
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>20</b>
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi .....	20
<b>RUJUKAN .....</b>	<b>22</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>23</b>

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Pekalongan .....	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Persyaratan .....	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Prosedur .....	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Biaya .....	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, .....	18

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Persyaratan .....	10
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Prosedur .....	11
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	12
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Biaya .....	13
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	14
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan .....	18

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

### B. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Pekalongan kelas I B. Adapun sasaran dari survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.



2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di pengadilan Negeri Pekalongan Kelas I B dilaksanakan pada bulan Januari 2018 sampai dengan Juni 2018;

#### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pekalongan, 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 dikutkan 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 METODE SURVEI

### A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

### B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### **BAB III**

## **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **A. Pelaksanaan**

##### **1. Pelaksana survei**

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

##### **2. Tahapan survei Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:**

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

#### **B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;

3. Kuesioner elektronik (e-survei);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

### C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
  - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
  - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
  - d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
  - e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

#### 2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu  
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

## BAB IV PROFIL RESPONDEN

### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-30	15	30
2	31-40	20	40
3	41-50	13	26
4	51-60	2	4
5	61>	0	0
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		50	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun (40 %).

### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	31	62
2	Perempuan	19	35
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		50	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (62 %).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD Kebawah	3	6
2	SMP	2	4
3	SLTA	23	46
4	D-1,D-2,D-3	2	4
5	S-1	19	38
6	S-2 keatas	1	2
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 23 orang (46 %).

#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS / TNI /POLRI	10	20
2	Pegawai Swasta	11	22
3	Wiraswasta	14	28
4	Pelajar / Mahasiswa	2	4
5	Lainnya	13	26
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Pegawai Swasta yang telah disebutkan dalam angket (28 %).

**BAB V**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 50 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pekalongan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pekalongan sebesar **80,83** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 76,61 s/d 88,30).

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

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengkukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di PN Pekalongan

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.22	Baik	7
2.	Prosedur	3.16	Baik	8
3.	Waktu Pelayanan	3.28	Baik	3
4.	Biaya	3.16	Baik	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.28	Baik	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3.32	Baik	1
7.	Perilaku Pelaksana	3.24	Baik	4
8.	Sarana dan Prasarana	3.22	Baik	6
9.	Penanganan Pegaduan	3.24	Baik	5

**A. Persyaratan**



Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,22 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik.

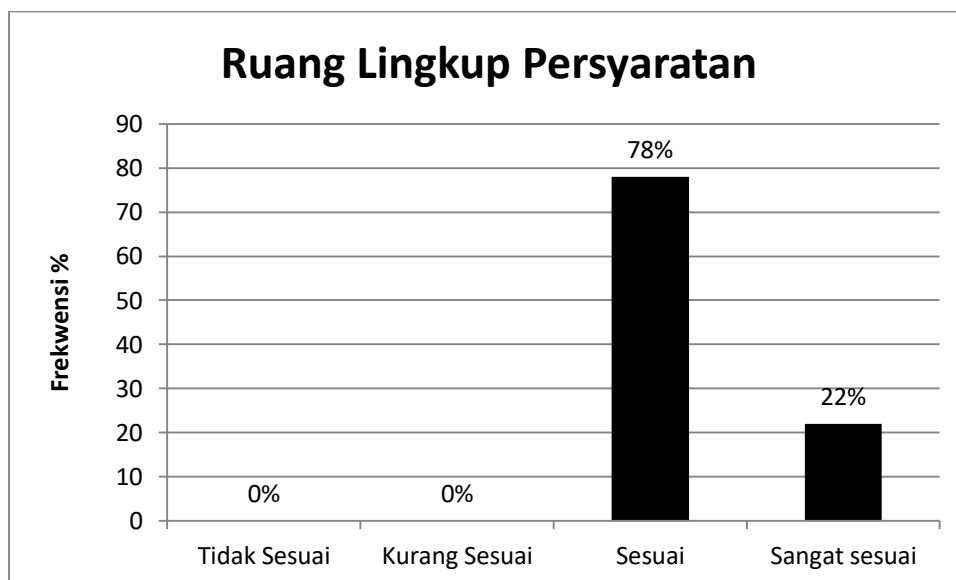
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	39	78
4.	Sangat sesuai	4	11	22
Jumlah			50	100

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Persyaratan

## B. Prosedur

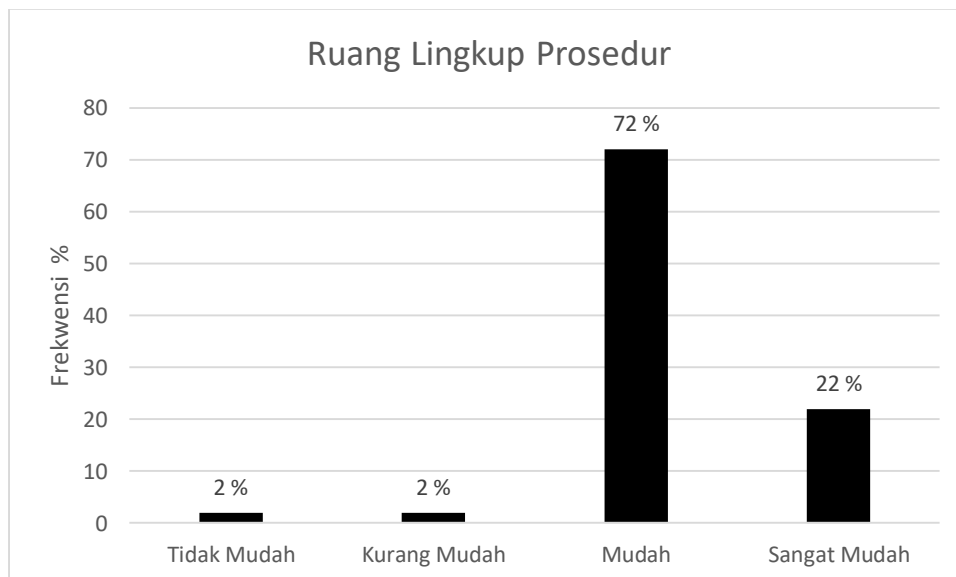
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,16 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Baik.

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

**Tabel 8**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	1	2
2.	Kurang Mudah	2	1	2
3.	Mudah	3	36	72
4.	Sangat Mudah	4	12	22
Jumlah			50	100

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



**Gambar 2.**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

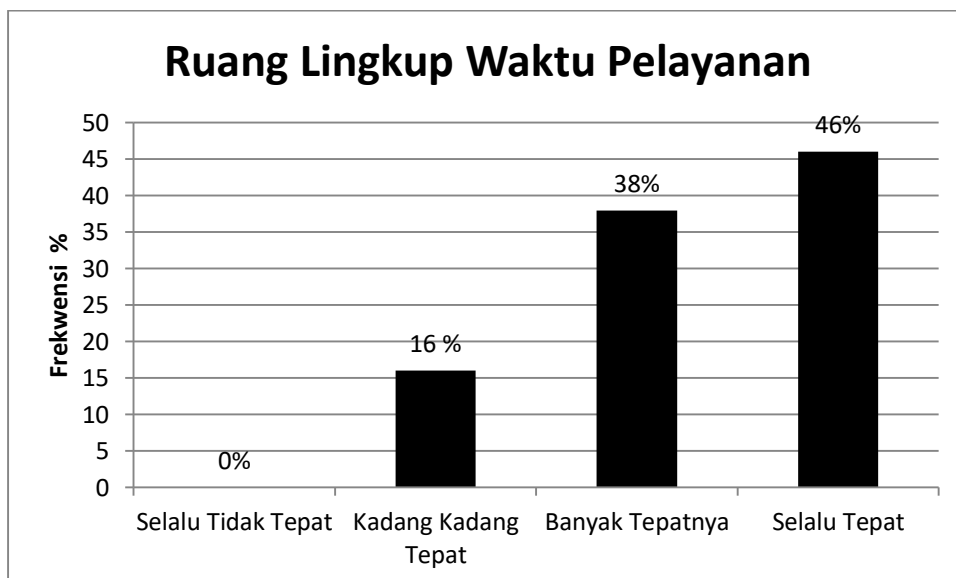
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,28 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Selalu Tidak Tepat	1	0	0
2.	Kadang Kadang Tepat	2	8	16
3.	Banyak Tepatnya	3	19	38
4.	Selalu Tepat	4	23	46
Jumlah			50	100

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



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

#### D. Biaya

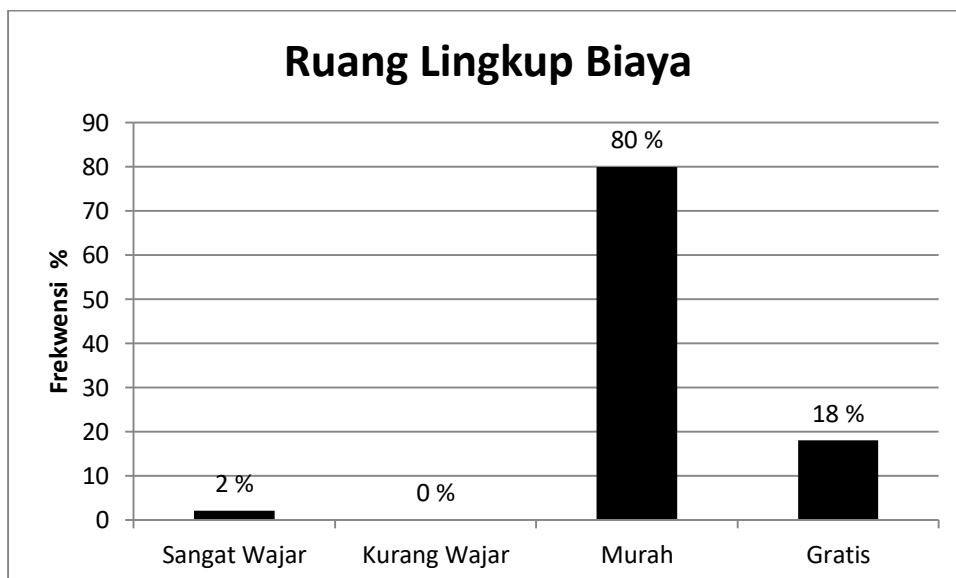
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,16 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya berada pada kategori baik.

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

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Biaya

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Wajar	1	1	2
2.	Kurang Wajar	2	0	0
3.	Murah	3	40	80
4.	Gratis	4	9	18
Jumlah			50	100

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



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Biaya

## 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 3,28 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

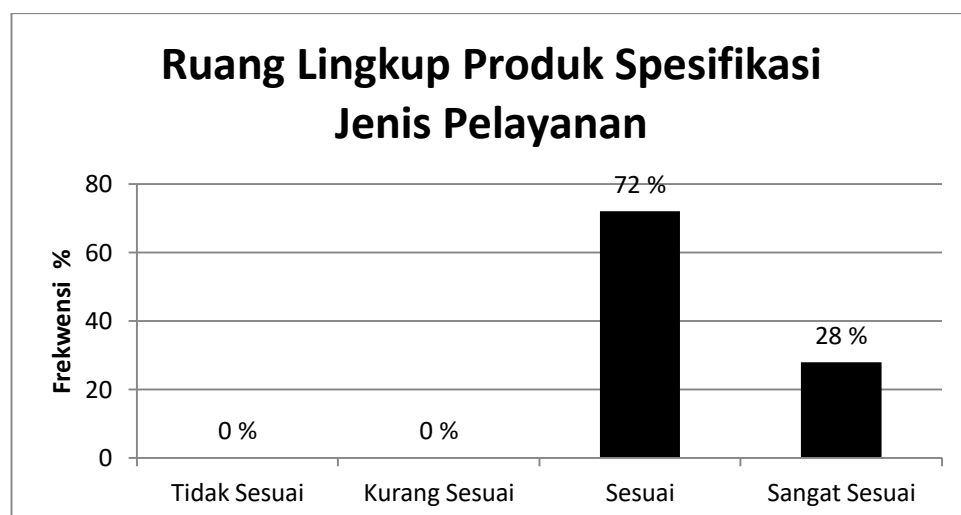
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	36	72
4.	Sangat Sesuai	4	14	28
Jumlah			50	100

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



Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

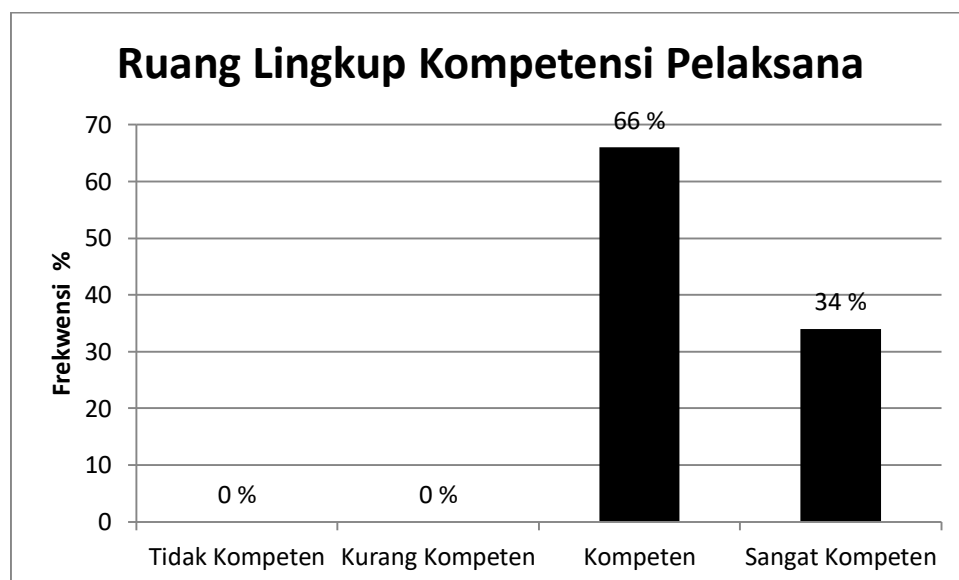
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,32 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	
1.	Tidak Kompeten	1	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	0	0
3.	Kompeten	3	33	66
4.	Sangat Kompeten	4	17	34
Jumlah			50	100

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



Gambar 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

## G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,24 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

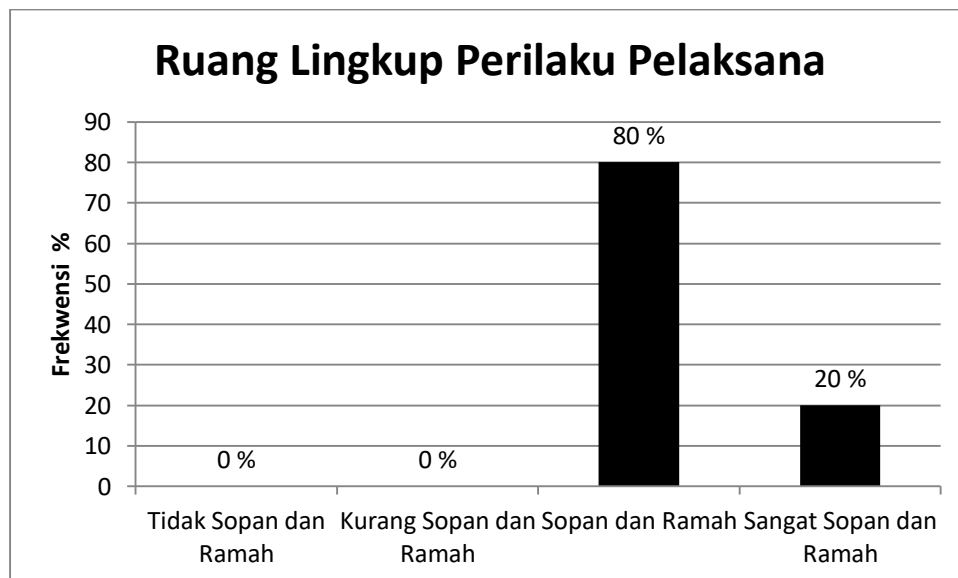
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3.	Sopan dan Ramah	3	40	80
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	10	20
Jumlah			50	100

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



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

## H. Sarana dan Prasarana

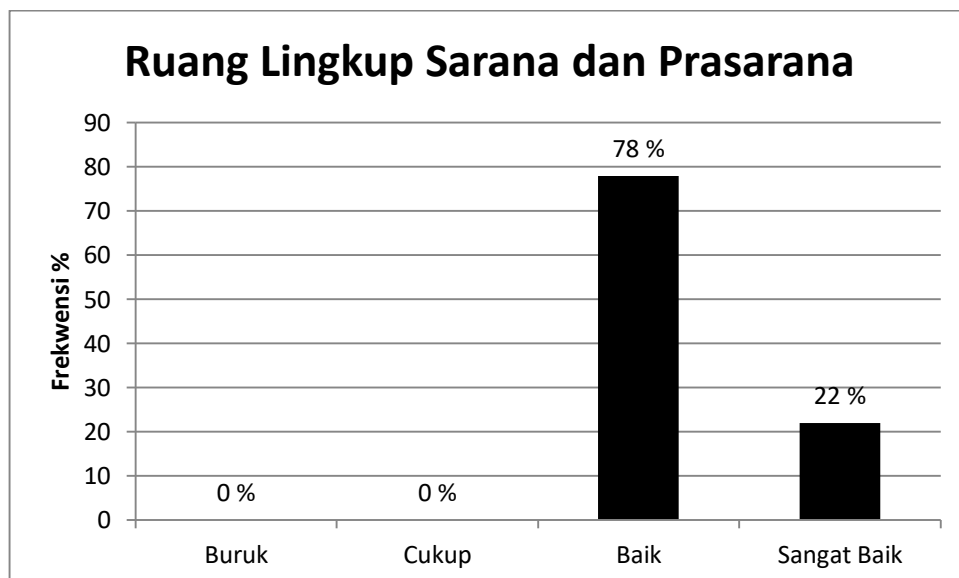
Sarana dan Prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,22 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Buruk	1	0	0
2.	Cukup	2	0	0
3.	Baik	3	39	78
4.	Sangat Baik	4	11	22
Jumlah			50	100

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



Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

## I. Penanganan Pengaduan



Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,24 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “Sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori Sangat baik.

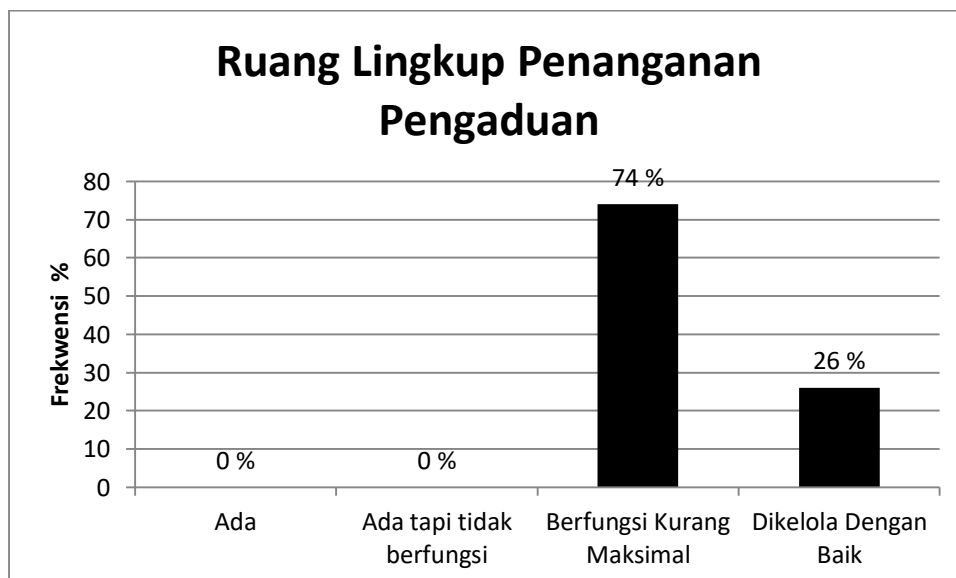
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Ada	1	0	0
2.	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0
3.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	37	74
4.	Dikelola Dengan Baik	4	13	26
Jumlah			50	100

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



Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

## J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Pekalongan Kelas I B, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan oleh petugas Piket lebih ditingkatkan.
2. Peningkatan pelayanan keadministrasian dalam perkara perdata permohonan sudah baik.
3. Prosesnya mudah akan tetapi kalau ditingkatkan lagi lebih bagus.
4. Tingkatkan pelayanan supaya lebih baik lagi dan jadwal sidang tolong lebih disiplin lagi. Agar tidak terlalu membuang waktu dan selalu tepat waktu dengan jadwal yang ditentukan.
5. Supaya ditingkatkan pelayanan dan kinerja yang sudah baik ini agar menjadi lebih baik lagi.
6. Kurangnya petugas keamanan yang bertugas di Pengadilan Negeri Pekalongan.
7. Pelayanan sudah baik tetapi lebih ditingkatkan dan demi kebersamaan timbal balik yang baik.
8. Tingkatkan SDM untuk PN Pekalongan
9. Kualitas pelayanan PN Pekalongan adalah merupakan kepuasan bagi masyarakat tetaplah berpegang pada pelayanan prima.
10. Hakim mediator lebih membantu lagi dalam proses mediasi dalam perkara gugatan sudah bagus.
11. Pegawai sudah cepat merespon keperluan pihak lain namun ditingkatkan lagi.
12. Tempatkan pegawai sesuai kemampuannya agar terwujud pelayanan prima.
13. Tingkatkan pelayanan agar mencerminkan instansi yang profesional.
14. Lebih ramah dan baik.
15. Tingkatkan kualitas sumber daya manusia dan tingkatkan kinerja pegawai.
16. Pertahankan pelayanan yang baik dan memuaskan.

## BAB VI

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pekalongan sebesar **80,83** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 76,61 s/d 88,30). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan berada pada kategori BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan berada pada kategori BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
4. Biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
7. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
9. Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pekalongan, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Kompetensi pelaksanaan", "Produk spesifikasi Jenis Pelayanan", "Waktu Pelayanan", disusul ruang lingkup "Perilaku Pelaksana", "Penanganan Pengaduan", " Sarana dan Prasarana", "Persyaratan", "Prosedur" dan "Biaya",

### B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pekalongan, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Biaya**, **Prosedur** dan **Persyaratan**. Berdasarkan hasil survei ini, kedua ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik dan perlu ditingkat lagi.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Mohon Persyaratan lebih disesuaikan;
2. Mohon untuk prosedur lebih dipermudah;
3. Mohon perbaikan mengenai biaya;

**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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN..

	<p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Cendrawasih No. 2 Telp./Fax : (0285) 421102 – (0285) 422288 E-mail : pn_pkl@yahoo.com Website : <a href="http://www.pn-pekalongan.go.id">www.pn-pekalongan.go.id</a></p>
---	--

Nomor Kuesioner :  (diisi petugas)

Tanggal :

**DAFTAR PERTANYAAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN**

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan**  
**Pengadilan Negeri Pekalongan**

*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, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Pekalongan; 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.*

Pekalongan, Januari 2018

Tim Survei



## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

## PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN KELAS I B

Tanggal Survei :

Jam Survei :

 08.00 – 12.00\* 13.00 – 17.00\*

## PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : .....tahunPendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

**PETUNJUK :**

1. 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.
2. Cara Pengisian Kuesioner  
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda lingkaran (0) atau silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.



**ANALISA DATA**  
**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN PENGADILAN**

**Pengadilan Negeri Pekalongan Kelas I B**

Jalan Cendrawasih Nomor 2 Kota Pekalongan, Jawa Tengah 51116  
Telp. (0285) 422102, Fax : (0285) 422288, Email : pn\_pkl@yahoo.com

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	1	2	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	4	3	3	3	3	3	4
8	4	3	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	4	3	4	4
13	3	3	3	4	4	4	4	4	3
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	4	4	3	3	3
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	3	4	4	3	3	3
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	4	3	3	3	3	3
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	4	4	3	3	3
34	3	3	3	3	3	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	3	3	3	3	3	3
37	4	3	3	3	3	3	3	3	4
38	4	4	4	1	4	4	4	4	4
39	3	4	3	3	3	3	3	4	3
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3

42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
Jrnl Nilai per unsur	161	158	164	158	164	166	162	161	162	
NRR Per Unsur = Jml. Nilai per unsur: Jml. Kuisisioner yang terisi	3.22	3.16	3.28	3.16	3.28	3.32	3.24	3.22	3.24	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,111	0.357	0.351	0.364	0.351	0.364	0.369	0.360	0.358	0.360	3.233
IKM Unit Pelayanan										80.83
Keterangan :										Pekalongan, Juni 2018
U1 s.d U9 = Unsur pelayanan										Penanggung Jawab,
NRR = Nilai Rata-Rata										
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat										
*) = Jml NRR IKM tertimbang										
**) = IKM Unit pelayanan X 25										<b>Ria Soraya, SH.</b>
IKM UNIT PELAYANAN										
A (SANGAT BAIK)	:	88.31	-	100.00						
B (BAIK)	:	76.61	-	88.30						
C (KURANG BAIK)	:	65.00	-	76.60						
D (TIDAK BAIK)	:	25.00	-	64.99						

Tabel

## RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

80,83 Kategori : BAIK

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.22	Baik	7
2.	Prosedur	3.16	Baik	8
3.	Waktu Pelayanan	3.28	Baik	3
4.	Biaya	3.16	Baik	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.28	Baik	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3.32	Baik	1
7.	Perilaku Pelaksana	3.24	Baik	4
8.	Sarana dan Prasarana	3.22	Baik	6
9.	Penanganan Pengaduan	3.24	Baik	5

