

# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PEKANBARU KELAS IA**

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



**PENGADILAN NEGERI PEKANBARU KELAS IA  
FEBRUARI 2021**

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

Disahkan di PEKANBARU  
Pada Hari Jumat, 8 Februari 2021

Ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA,



**SAUT MARULI TUA PASARIBU, SH. MH**  
NIP. 196610191992121001

Ketua Tim Survei,



**Dr. AHYAR PARMIKA, SH. MH**  
NIP. 197012271992031002

## 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 Pekanbaru Kelas IA mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA, 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 Pekanbaru Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA.  
*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pekanbaru, 8 Februari 2021

**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
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	3
A. Metode Survei .....	3
B. Teknik Pengumpulan Data .....	3
C. Variabel Pengukuran IKM .....	3
D. Teknik Analisis Data .....	4
<b>BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)</b> .....	5
A. Prosedur Layanan .....	6
B. Prosedur Layanan .....	7
C. Persyaratan Layanan .....	8
D. Persyaratan Layanan .....	9
E. Biaya Layanan .....	10
F. Biaya Layanan .....	11
G. Waktu Layanan .....	12
H. Waktu Layanan .....	13
I. Jangka Waktu Layanan .....	14
J. Jangka Waktu Layanan .....	15
K. Responsifitas Layanan .....	16
L. Kecakapan SDM .....	17
M. Kecakapan SDM .....	18
N. Sarana / Prasarana Layanan .....	19
O. Sarana / Prasarana Layanan .....	20
P. Sarana / Prasarana Layanan .....	21
Q. Fasilitas Pengaduan .....	22
R. Fasilitas Pengaduan .....	23
S. Fasilitas Pengaduan .....	24
T. Fasilitas Pengaduan .....	25
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan .....	26
B. Rekomendasi .....	27
RUJUKAN .....	29
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	30

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan .....	4
2. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN PEKANBARU Kelas IA.....	5
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Prosedur Layanan .....	6
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Prosedur Layanan .....	7
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Persyaratan Layanan .....	8
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Persyaratan Layanan .....	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Biaya Layanan .....	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Biaya Layanan .....	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Waktu Layanan.....	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Waktu Layanan .....	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Jangka Waktu Layanan .....	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Jangka Waktu Layanan .....	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Responsifitas Layanan .....	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Kecakapan SDM .....	17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Kecakapan SDM .....	18

16.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Sarana / Prasarana Layanan .....	19
17.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Sarana / Prasarana Layanan.....	20
18.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: c. Sarana / Prasarana Layanan .....	21
19.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Fasilitas Pengaduan .....	22
20.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Fasilitas Pengaduan .....	23
21.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: c. Fasilitas Pengaduan .....	24
22.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: d. Fasilitas Pengaduan .....	25

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Prosedur Layanan .....	6
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Prosedur Layanan .....	7
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Persyaratan Layanan .....	8
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Persyaratan Layanan .....	9
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Biaya Layanan .....	10
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Biaya Layanan.....	11
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Waktu Layanan.....	12
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Waktu Layanan .....	13
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Jangka Waktu Layanan .....	14
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Jangka Waktu Layanan.....	15
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Responsifitas Layanan .....	16
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Kecakapan SDM.....	17
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Kecakapan SDM .....	18
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Sarana / Prasarana Layanan .....	19
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Sarana / Prasarana Layanan.....	20

16.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: c. Sarana / Prasarana Layanan .....	21
17.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: a. Fasilitas Pengaduan.....	22
18.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: b. Fasilitas Pengaduan.....	23
19.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: c. Fasilitas Pengaduan yanan.....	24
20.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: d. Fasilitas Pengaduan .....	25



## **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 Pekanbaru melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### **B. Tujuan Sasaran dan Target**

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pekanbaru.

Ditetapkan target untuk IKM Pengadilan Negeri Pekanbaru dengan nilai Baik dengan indeks kepuasan sebesar 81,00 dengan pertimbangan angka tersebut dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam survey tersebut, karena Pengadilan Negeri Pekanbaru diharapkan dapat memberi pelayanan hukum yang baik maka nilai tersebut harus dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Pekanbaru

### C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pekanbaru ini dilaksanakan pada bulan Februari 2021.

### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pekanbaru, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **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 Pekanbaru, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara 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 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Prosedur Layanan

Prosedur Layanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Persyaratan Layanan

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

3. Biaya Layanan

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.

4. Waktu Layanan

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

5. Jangka Waktu Layanan

Jangka Waktu Layanan adalah jangka waktu dan lamanya proses pelayanan selesai.

6. Kecakapan SDM

Kompetensi / Kemampuan Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Sarana / Prasarana Layanan

Sarana Prasarana adalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru.

9. Fasilitas Pengaduan

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 Pekanbaru ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesebelas ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan enam *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 6. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-6
1.	A (Sangat Baik)	87,6 - 100,00	5,17 - 6,00
2.	B (Baik)	75,1 - 87,5	4,33 - 5,16
3.	C (Cukup Baik)	62,6 - 75	3,50 - 4,32
4.	D (Kurang Baik)	50,1 - 62,5	2,67 - 3,49
5.	E (Tidak Baik)	37,5 - 50	1,84 - 2,66
6.	F (Sangat Tidak Baik)	25,00 - 37,4	1 - 1,83

Setelah dikonversi ke skala 4

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.	D (Kurang Baik)	43,76 - 62,50	1,76 - 2,50
4.	E (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 60. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pekanbaru dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pekanbaru sebesar **91,54** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval **87,6 s/d 100,00**).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 20 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesebelas ruang lingkup tersebut.

Tabel 2.  
 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
 di Pengadilan Negeri Pekanbaru

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor Skala 6	Setelah dikonversi Skala 4	Kategori	Peringkat
1.	a. Prosedur Layanan	<b>5,6</b>	<b>3,73</b>	Sangat Baik	1
2.	b. Prosedur Layanan	5,53	3,68	Sangat Baik	5
3.	a. Persyaratan Layanan	5,56	3,71	Sangat Baik	2
4.	b. Persyaratan Layanan	5,51	3,67	Sangat Baik	7
5.	a. Biaya Layanan	5,56	3,71	Sangat Baik	3
6.	b. Biaya Layanan	5,55	3,7	Sangat Baik	4
7.	a. Waktu Layanan	5,53	3,68	Sangat Baik	6
8.	b. Waktu Layanan	5,43	3,61	Sangat Baik	18
9.	a. Jangka Waktu Layanan	5,51	3,67	Sangat Baik	8
10.	b. Jangka Waktu Layanan	5,5	3,66	Sangat Baik	10
11.	Responsifitas Layanan	5,46	3,63	Sangat Baik	14
12.	a. Kecakapan SDM	5,5	3,66	Sangat Baik	11
13.	b. Kecakapan SDM	5,51	3,67	Sangat Baik	9
14.	a. Sarana / Prasarana Layanan	5,46	3,64	Sangat Baik	12
15.	b. Sarana / Prasarana Layanan	5,43	3,62	Sangat Baik	17
16.	c. Sarana / Prasarana Layanan	5,45	3,63	Sangat Baik	15
17.	a. Fasilitas Pengaduan	5,41	3,61	Sangat Baik	19
18.	b. Fasilitas Pengaduan	<b>5,41</b>	<b>3,61</b>	Sangat Baik	20
19.	c. Fasilitas Pengaduan	5,46	3,64	Sangat Baik	13
20.	d. Fasilitas Pengaduan	5,45	3,62	Sangat Baik	16

### A. Prosedur Layanan

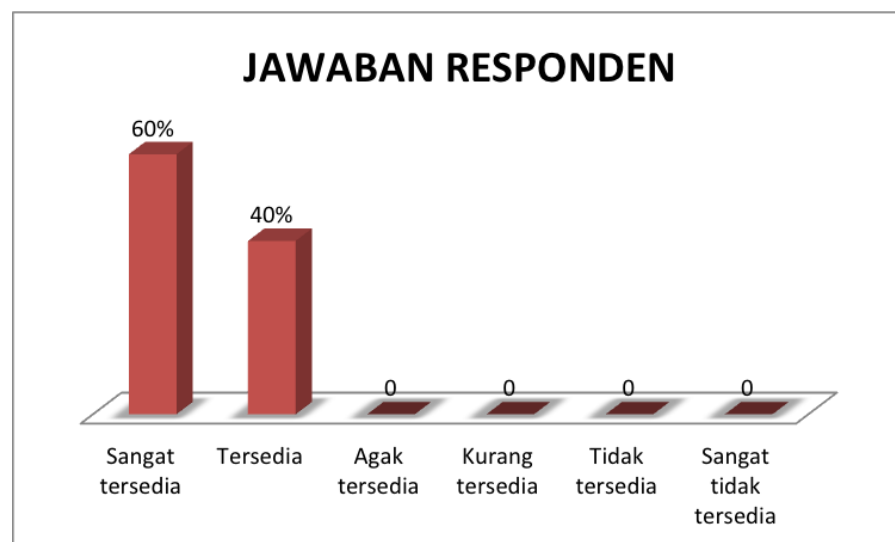
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,6 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori “Sangat Baik”. Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,73 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur layanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **a. Prosedur Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat tersedia	6	4	36	60
2.	Tersedia	5	3,33	24	40
3.	Agak tersedia	4	2,66	0	0
4.	Kurang tersedia	3	2	0	0
5.	Tidak tersedia	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak tersedia	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU  
Ruang Lingkup: **a. Prosedur Layanan**

## B. Prosedur Layanan

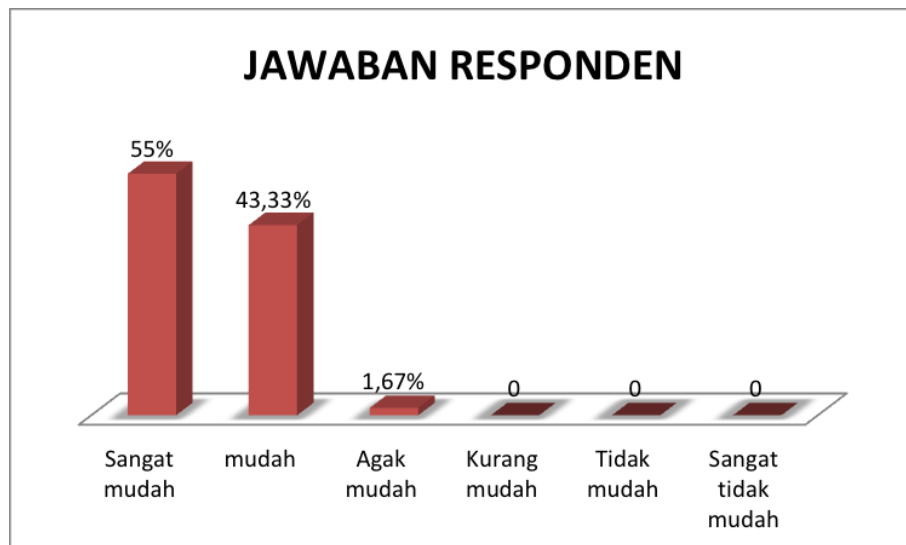
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,53 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori “Sangat Baik”. Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,68 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur layanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **b. Prosedur Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat mudah	6	4	33	55
2.	mudah	5	3,33	26	43,33
3.	Agak mudah	4	2,66	1	1,67
4.	Kurang mudah	3	2	0	0
5.	Tidak mudah	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak mudah	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU  
Ruang Lingkup: **b. Prosedur Layanan**

### C. Persyaratan Layanan

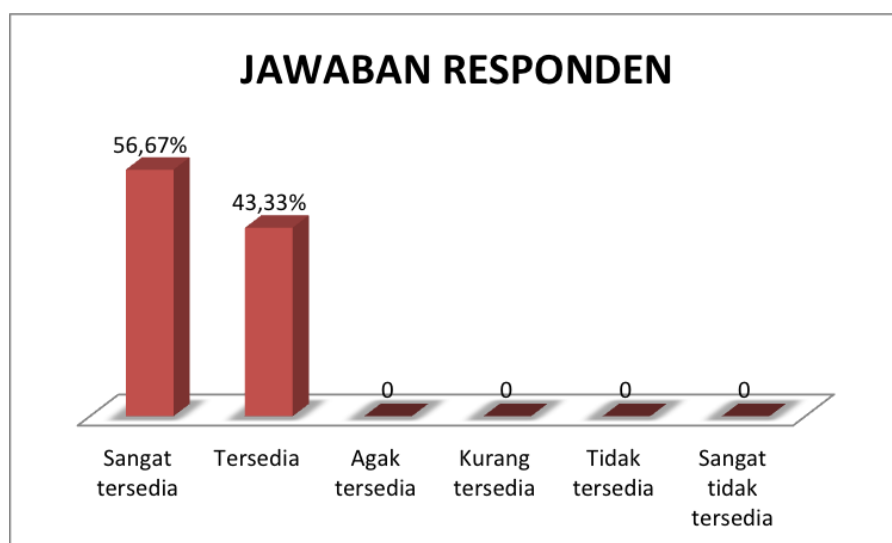
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,56 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori "Sangat Baik". Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,71 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan layanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: a. **Persyaratan Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat tersedia	6	4	34	56,67
2.	Tersedia	5	3,33	26	43,33
3.	Agak tersedia	4	2,66	0	0
4.	Kurang tersedia	3	2	0	0
5.	Tidak tersedia	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak tersedia	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU



Ruang Lingkup: a. **Persyaratan Layanan****D. Persyaratan Layanan**

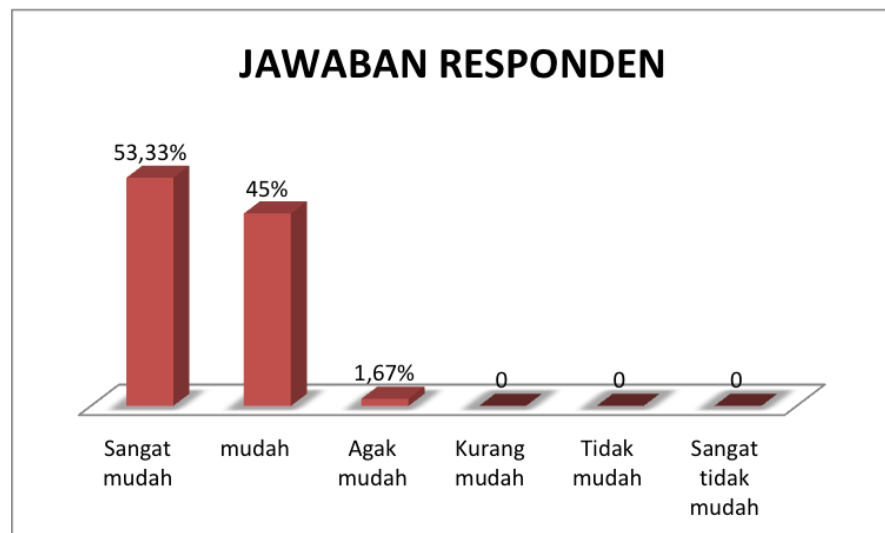
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,51 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori "Sangat Baik". Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,67 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan layanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: b. **Persyaratan Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat mudah	6	4	32	53,33
2.	mudah	5	3,33	27	45
3.	Agak mudah	4	2,66	1	1,67
4.	Kurang mudah	3	2	0	0
5.	Tidak mudah	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak mudah	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru

Ruang Lingkup: **b. Persyaratan Layanan****E. Biaya Layanan**

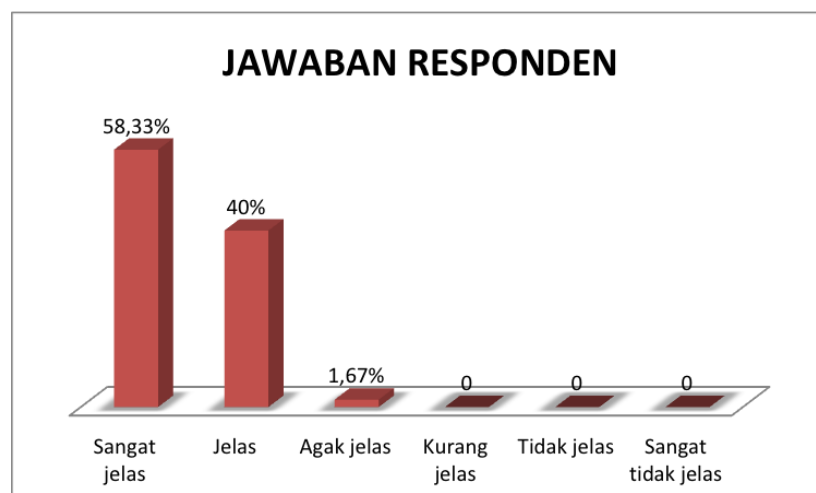
Biaya layanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,56 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori "Sangat Baik". Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,71 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya layanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **a. Biaya Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat jelas	6	4	35	58,33
2.	Jelas	5	3,33	24	40
3.	Agak jelas	4	2,66	1	1,67
4.	Kurang jelas	3	2	0	0
5.	Tidak jelas	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak jelas	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **a. Biaya Layanan**

**F. Biaya Layanan**

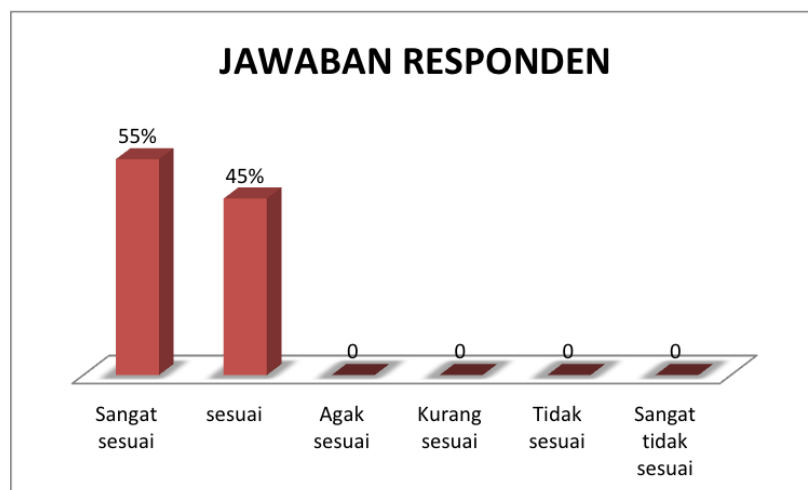
Biaya layanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,55 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori "Sangat Baik". Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya layanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **b. Biaya Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat sesuai	6	4	33	55
2.	sesuai	5	3,33	27	45
3.	Agak sesuai	4	2,66	0	0
4.	Kurang sesuai	3	2	0	0
5.	Tidak sesuai	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak sesuai	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **b. Biaya Layanan**

**G. Waktu Layanan**

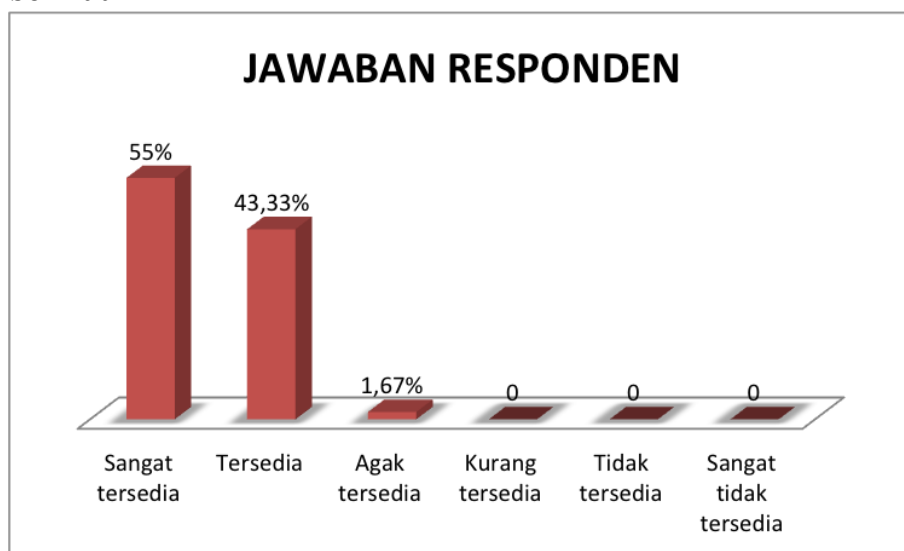
Waktu Layanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,53 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori "Sangat Baik". Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,68 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Layanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **a. Waktu Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat tersedia	6	4	33	55
2.	Tersedia	5	3,33	26	43,33
3.	Agak tersedia	4	2,66	1	1,67
4.	Kurang tersedia	3	2	0	0
5.	Tidak tersedia	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak tersedia	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: a. Waktu Layanan

#### H. Waktu Layanan

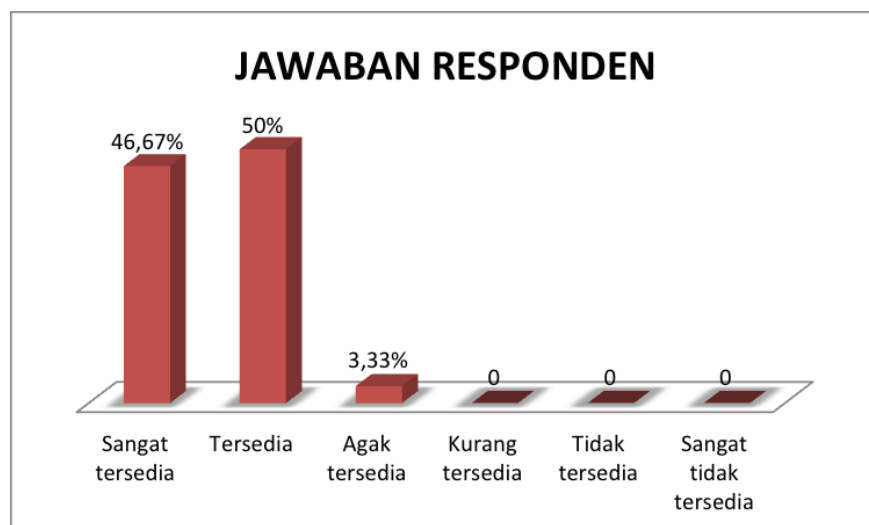
Waktu Layanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,43 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori "Sangat Baik". Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu layanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 10.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: b. Waktu Layanan

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat tersedia	6	4	28	46,67
2.	Tersedia	5	3,33	30	50
3.	Agak tersedia	4	2,66	2	3,33
4.	Kurang tersedia	3	2	0	0
5.	Tidak tersedia	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak tersedia	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **b. Waktu Layanan**

### I. Jangka Waktu Layanan

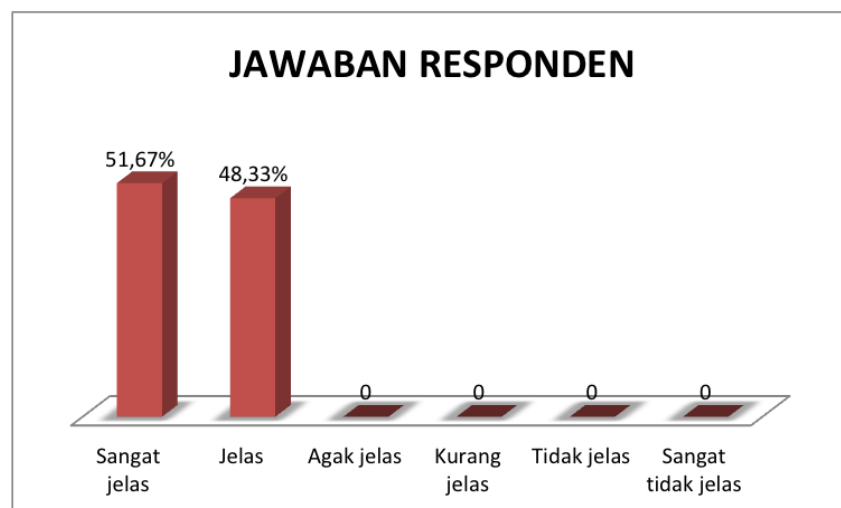
Jangka Waktu Layanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,51 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori “Sangat Baik”. Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,67 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup jangka waktu layanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 11.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **a. Jangka Waktu Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat jelas	6	4	31	51,67
2.	Jelas	5	3,33	29	48,33
3.	Agak jelas	4	2,66	0	0
4.	Kurang jelas	3	2	0	0
5.	Tidak jelas	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak jelas	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: a. **Jangka Waktu Layanan**

**J. Jangka Waktu Layanan**

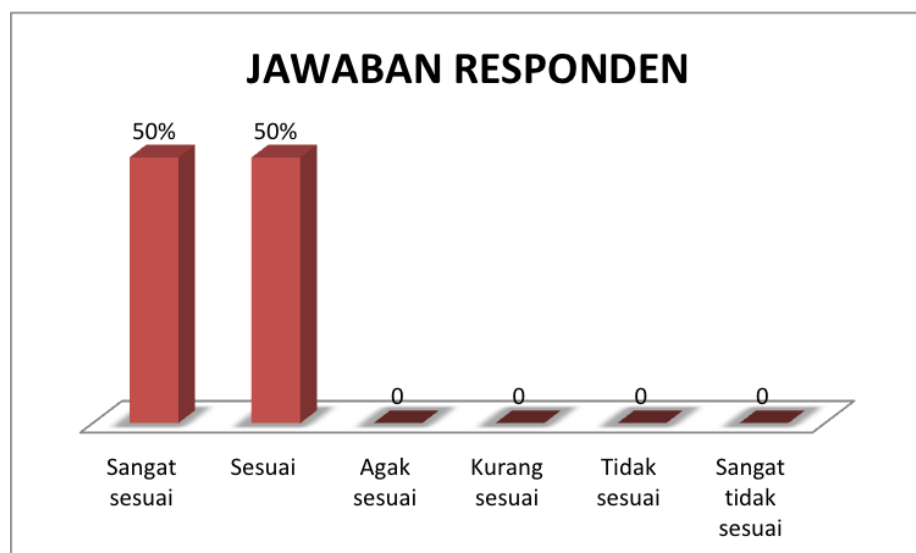
Jangka Waktu Layanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,5 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori “Sangat Baik”. Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh 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, ruang lingkup jangka waktu layanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 12.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: b. **Jangka Waktu Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat sesuai	6	4	30	50
2.	Sesuai	5	3,33	30	50
3.	Agak sesuai	4	2,66	0	0
4.	Kurang sesuai	3	2	0	0
5.	Tidak sesuai	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak sesuai	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 10.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **b. Jangka Waktu Layanan**

### K. Responsifitas Layanan

Responsifitas Layanan adalah daya tanggap atau kemampuan petugas dalam merespon program – program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,46 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori “Sangat Baik”. Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,63 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup responsifitas layanan berada pada kategori sangat baik.

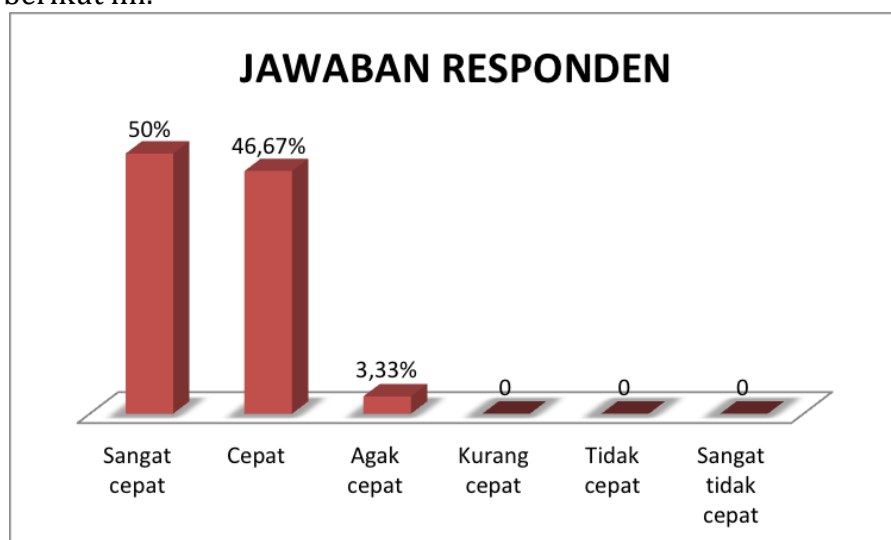
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup responsifitas layanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **Responsifitas Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat cepat	6	4	30	50
2.	Cepat	5	3,33	28	46,67
3.	Agak cepat	4	2,66	2	3,33
4.	Kurang cepat	3	2	0	0
5.	Tidak cepat	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak cepat	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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





Gambar 11.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **Responsifitas Layanan**

**L. Kecakapan SDM**

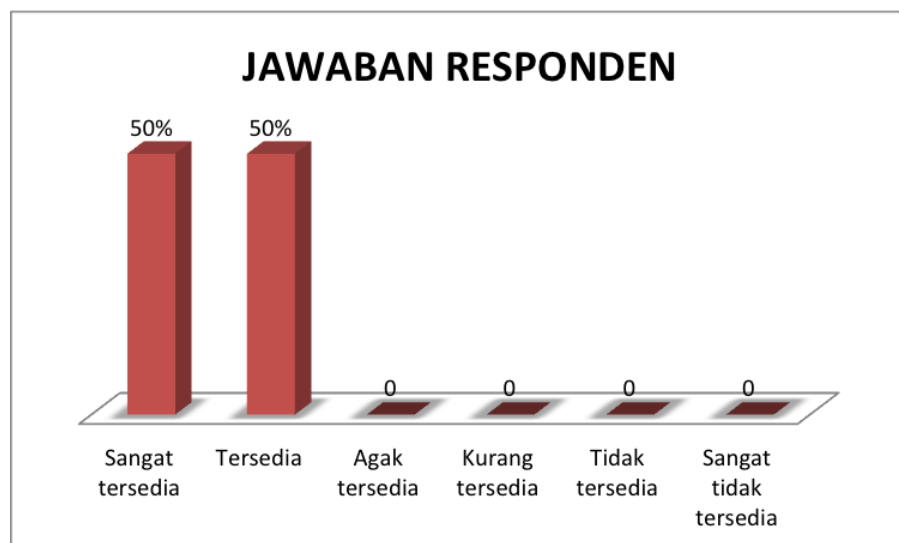
Kecakapan SDM adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,46 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori "Sangat Baik". Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh 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, ruang lingkup kecakapan SDM berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 14.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **a. Kecakapan SDM**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat tersedia	6	4	30	50
2.	Tersedia	5	3,33	30	50
3.	Agak tersedia	4	2,66	0	0
4.	Kurang tersedia	3	2	0	0
5.	Tidak tersedia	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak tersedia	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 12.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **a. Kecakapan SDM**

### M. Kecakapan SDM

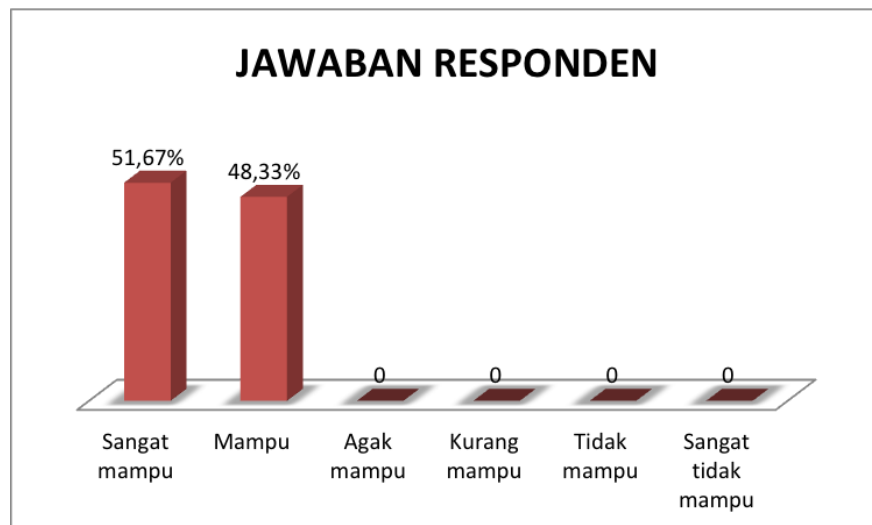
Kecakapan SDM adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,43 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori "Sangat Baik". Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,67 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kecakapan SDM berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 15.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **b. Kecakapan SDM**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat mampu	6	4	31	51,67
2.	Mampu	5	3,33	29	48,33
3.	Agak mampu	4	2,66	0	0
4.	Kurang mampu	3	2	0	0
5.	Tidak mampu	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak mampu	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 13.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **b. Kecakapan SDM**

#### N. Sarana / Prasarana Layanan

Sarana dan prasarana pada Pengadilan Negeri Pekanbaru. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,45 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori "Sangat Baik". Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata 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 Sarana dan prasarana layanan berada pada kategori sangat baik.

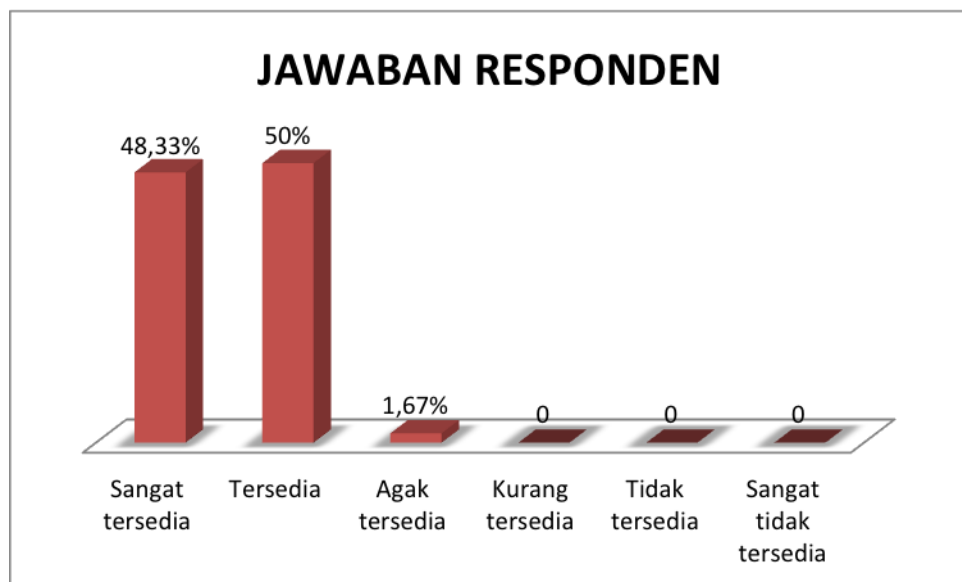
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan prasarana layanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **a. Sarana / Prasarana Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat tersedia	6	4	29	48,33
2.	Tersedia	5	3,33	30	50
3.	Agak tersedia	4	2,66	1	1,67
4.	Kurang tersedia	3	2	0	0
5.	Tidak tersedia	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak tersedia	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 14.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **a. Sarana / Prasarana Layanan**

#### O. Sarana / Prasarana Layanan

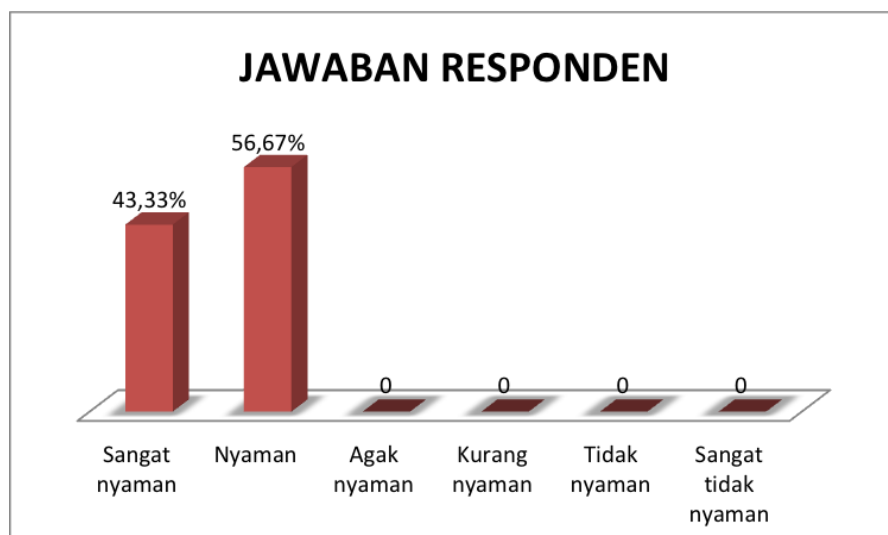
Sarana dan prasarana pada Pengadilan Negeri Pekanbaru. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,43 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori “Sangat Baik”. Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,62 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana layanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 17.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **b. Sarana / Prasarana Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat nyaman	6	4	26	43,33
2.	Nyaman	5	3,33	34	56,67
3.	Agak nyaman	4	2,66	0	0
4.	Kurang nyaman	3	2	0	0
5.	Tidak nyaman	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak nyaman	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 15.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **b. Sarana / Prasarana Layanan**

**P. Sarana / Prasarana Layanan**

Sarana dan prasarana pada Pengadilan Negeri Pekanbaru. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,45 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori "Sangat Baik". Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,63 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan prasarana layanan berada pada kategori sangat baik.

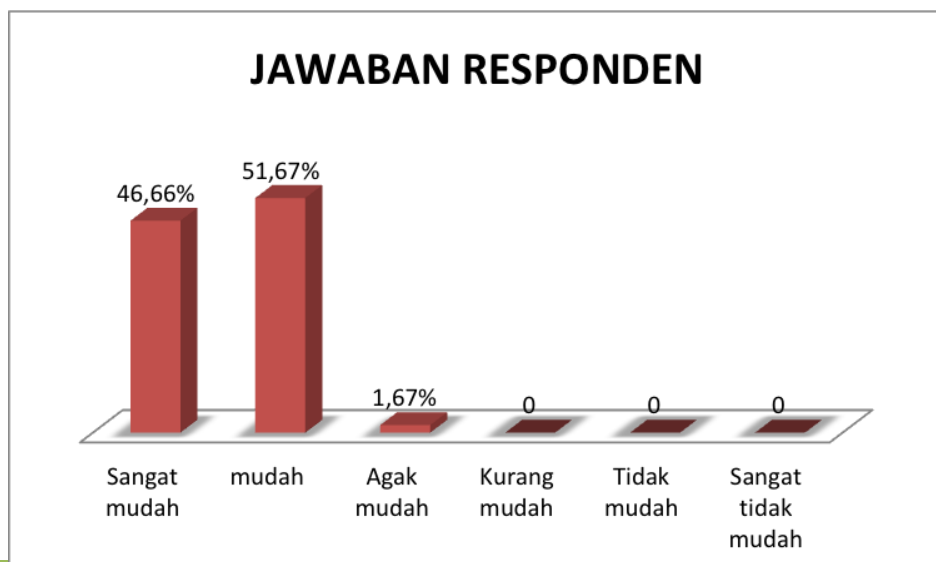
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan prasarana layanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 18.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **c. Sarana / Prasarana Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat mudah	6	4	28	46,66
2.	mudah	5	3,33	31	51,67
3.	Agak mudah	4	2,66	1	1,67
4.	Kurang mudah	3	2	0	0
5.	Tidak mudah	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak mudah	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 16.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **c. Sarana / Prasarana Layanan**

**Q. Fasilitas Pengaduan**

Fasilitas pengaduan adalah sarana atau tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,41 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori "Sangat Baik". Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup fasilitas pengaduan berada pada kategori sangat baik.

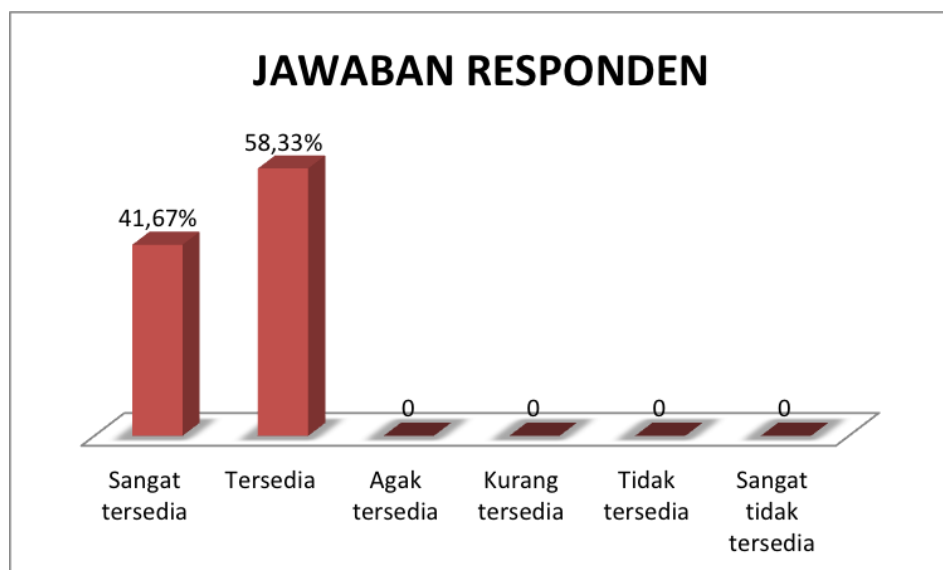
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup fasilitas pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 19.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **a. Fasilitas Pengaduan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat tersedia	6	4	25	41,67
2.	Tersedia	5	3,33	35	58,33
3.	Agak tersedia	4	2,66	0	0
4.	Kurang tersedia	3	2	0	0
5.	Tidak tersedia	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak tersedia	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 17.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **a. Fasilitas Pengaduan**

### R. Fasilitas Pengaduan

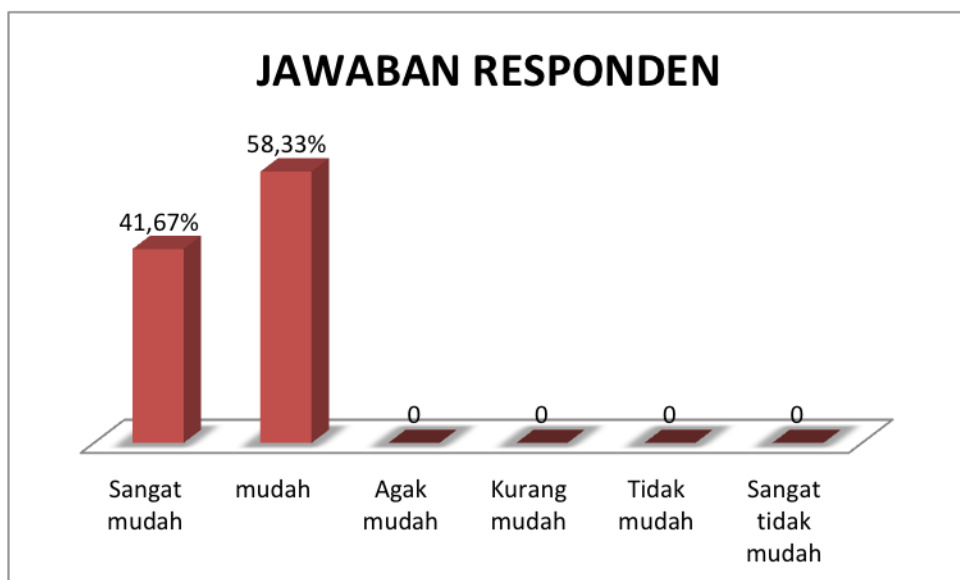
Fasilitas pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,41 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori “Sangat Baik”. Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup fasilitas pengaduan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 20.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **b. Fasilitas Pengaduan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat mudah	6	4	25	41,67
2.	mudah	5	3,33	35	58,33
3.	Agak mudah	4	2,66	0	0
4.	Kurang mudah	3	2	0	0
5.	Tidak mudah	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak mudah	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 18.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **b. Fasilitas Pengaduan**

### S. Fasilitas Pengaduan

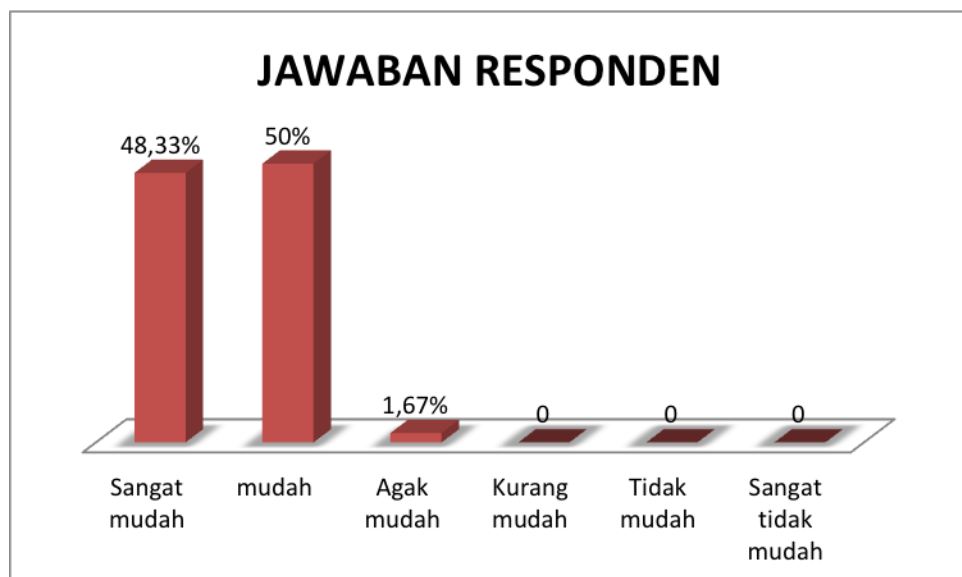
Fasilitas pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,46 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori “Sangat Baik”. Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup fasilitas pengaduan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 21.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **c. Fasilitas Pengaduan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat mudah	6	4	29	48,33
2.	mudah	5	3,33	30	50
3.	Agak mudah	4	2,66	1	1,67
4.	Kurang mudah	3	2	0	0
5.	Tidak mudah	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak mudah	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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





Gambar 19.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **c. Fasilitas Pengaduan**

#### T. Fasilitas Pengaduan

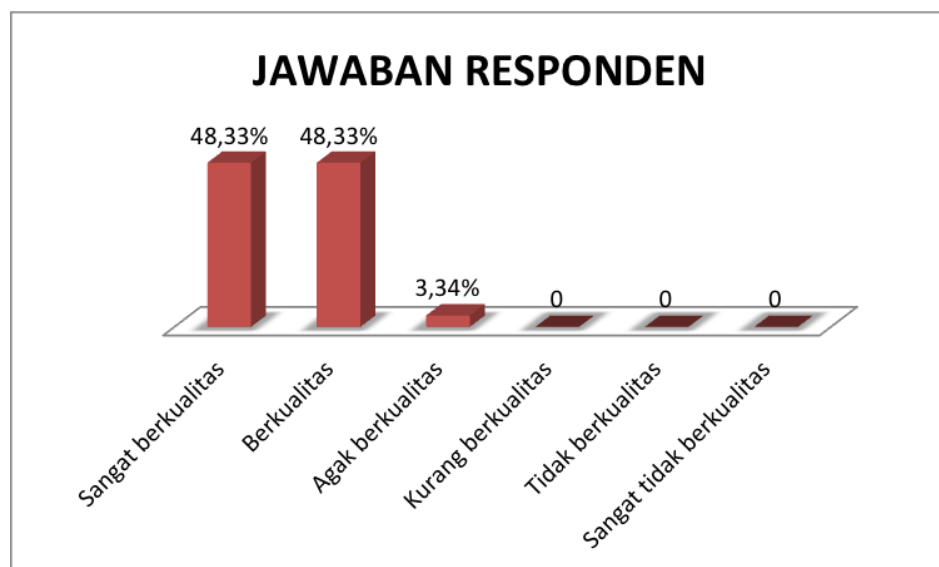
Fasilitas pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor pada skala 6 sebesar 5,45 berada pada interval skor 5,17 s/d 6,00 kategori “Sangat Baik”. Dan setelah dikonversi ke skala 4 diperoleh rerata skor sebesar 3,62 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup fasilitas pengaduan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 22.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **d. Fasilitas Pengaduan**

No.	Jawaban	Skor	Skor setelah dikonversi ke skala 4	Frekuensi	
				f	%
1.	Sangat berkualitas	6	4	29	48,33
2.	Berkualitas	5	3,33	29	48,33
3.	Agak berkualitas	4	2,66	2	3,34
4.	Kurang berkualitas	3	2	0	0
5.	Tidak berkualitas	2	1,33	0	0
6.	Sangat tidak berkualitas	1	0,66	0	0
Jumlah				60	100,0

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



Gambar 20.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: **d. Fasilitas Pengaduan**  
**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 Pekanbaru sebesar 91,54 dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Prosedur Layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru :
  - a. Ketersediaan informasi prosedur pelayanan berada pada kategori sangat baik.
  - b. Kemudahan prosedur pelayanan berada pada kategori sangat baik.
2. Persyaratan Layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru :
  - a. Ketersediaan informasi persyaratan pelayanan berada pada kategori sangat baik.
  - b. Kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan berada pada kategori sangat baik
3. Biaya Layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru :
  - a. Ketersediaan informasi biaya pelayanan berada pada kategori sangat baik.
  - b. Kesesuaian biaya pelayanan berada pada kategori sangat baik.
4. Waktu Layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru :
  - a. Ketersediaan informasi waktu/jam pelayanan berada pada kategori sangat baik.
  - b. Kesesuaian pelaksanaan waktu/jam pelayanan berada pada kategori sangat baik.
5. Jangka Waktu Layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru :
  - a. Ketersediaan informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan berada pada kategori sangat baik.
  - b. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan berada pada kategori sangat baik.

6. Responsifitas Layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru berada pada kategori sangat baik.
7. Kecakapan SDM di Pengadilan Negeri Pekanbaru :
  - a. Ketersediaan petugas/aplikasi pelayanan berada pada kategori sangat baik.
  - b. Kemampuan petugas/keandalan aplikasi sistem pelayanan berada pada kategori sangat baik.
8. Sarana / Prasarana Layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru :
  - a. Ketersediaan sarana dan prasarana / aplikasi sistem pelayanan berada pada kategori sangat baik.
  - b. Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan berada pada kategori sangat baik.
  - c. Kemudahan pengguna aplikasi sistem pelayanan berada pada kategori sangat baik.
9. Fasilitas Pengaduan di Pengadilan Negeri Pekanbaru :
  - a. Ketersediaan sarana pengaduan berada pada kategori sangat baik.
  - b. Kemudahan akses sarana pengaduan berada pada kategori sangat baik.
  - c. Kemudahan melakukan pengaduan berada pada kategori sangat baik.
  - d. Kualitas penanganan pengaduan berada pada kategori sangat baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pekanbaru, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Prosedur layanan", "Persyaratan layanan" disusul ruang lingkup "Biaya layanan".

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA, hendaknya meningkatkan pelayanannya meliputi ruang lingkup Sarana / Prasarana Layanan, Waktu Layanan, Kecakapan SDM, Responsifitas Layanan, dan Fasilitas Pengaduan.

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

1. Jadwal sidang sesuai waktu yang sudah ditetapkan.
2. Lebih transparan dalam hal yang berhubungan dengan biaya.

3. Peningkatan area tempat parkir agar lebih luas sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan maupun tamu.
4. Agar kebersihan lebih 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI PEKANBARU

Tanggal survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei:  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

### PROFIL

Jenis kelamin :  L  P

Pendidikan terakhir :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang di terima : ..... (misal: Umum, Kepaniteraan Hukum, Kepaniteraan Perdata PHI, Kepaniteraan Tipikor, Kepaniteraan Pidana dan Kepaniteraan Perdata)

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Prosedur Layanan</b>	a. Bagaimana ketersediaan informasi <b>prosedur pelayanan</b> pada unit layanan?	b. Sangat tidak tersedia c. Tidak tersedia d. Kurang tersedia e. Agak tersedia f. Tersedia g. Sangat tersedia
		b. Bagaimana kemudahan <b>prosedur pelayanan</b> pada unit layanan?	a. Sangat tidak mudah b. Tidak mudah c. Kurang mudah d. Agak mudah e. Mudah f. Sangat mudah
2.	<b>Persyaratan Layanan</b>	a. Bagaimana ketersediaan informasi <b>persyaratan pelayanan</b> pada unit layanan?	a. Sangat tidak tersedia b. Tidak tersedia c. Kurang tersedia d. Agak tersedia e. Tersedia f. Sangat tersedia
		b. Bagaimana kemudahan pemenuhan <b>persyaratan pelayanan</b> pada unit layanan?	a. Sangat tidak mudah b. Tidak mudah c. Kurang mudah d. Agak mudah e. Mudah f. Sangat mudah
3.	<b>Biaya Layanan</b>	a. Bagaimana ketersediaan informasi <b>biaya pelayanan</b> pada unit layanan?	a. Sangat tidak jelas b. Tidak jelas c. Kurang jelas d. Agak jelas e. Jelas f. Sangat jelas
		b. Bagaimana kesesuaian <b>biaya pelayanan</b> yang dibayarkan dengan yang diinformasikan oleh unit layanan?	a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Kurang sesuai d. Agak sesuai e. Sesuai f. Sangat sesuai
4.	<b>Waktu Layanan</b>	a. Bagaimana ketersediaan informasi <b>waktu/jam pelayanan</b> * pada unit layanan?	a. Sangat tidak jelas b. Tidak jelas c. Kurang jelas d. Agak jelas e. Jelas

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
		* waktu/jam pelayanan adalah jadwal buka sampai dengan tutup pelayanan	f. Sangat jelas
		b. Bagaimana kesesuaian pelaksanaan <b>waktu/jam pelayanan</b> dengan yang diinformasikan oleh unit layanan?	a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Kurang sesuai d. Agak sesuai e. Sesuai f. Sangat sesuai
5.	<b>Jangka Waktu Layanan</b>	a. Bagaimana ketersediaan informasi <b>jangka waktu penyelesaian pelayanan</b> * pada unit layanan? * jangka waktu penyelesaian pelayanan adalah lamanya proses pelayanan selesai	a. Sangat tidak jelas b. Tidak jelas c. Kurang jelas d. Agak jelas e. Jelas f. Sangat jelas
		b. Bagaimana kesesuaian <b>jangka waktu penyelesaian pelayanan</b> dengan yang diinformasikan oleh unit layanan?	a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Kurang sesuai d. Agak sesuai e. Sesuai f. Sangat sesuai
6.	<b>Responsifitas Layanan</b>	a. Bagaimana kecepatan <b>petugas/aplikasi sistem pelayanan</b> ketika merespon keperluan pengguna layanan?	a. Sangat tidak cepat b. Tidak cepat c. Kurang cepat d. Agak cepat e. Cepat f. Sangat cepat
7.	<b>Kecakapan SDM</b>	a. Bagaimana ketersediaan <b>petugas/aplikasi pelayanan</b> pada unit layanan?	a. Sangat tidak tersedia b. Tidak tersedia c. Kurang tersedia d. Agak tersedia e. Tersedia f. Sangat tersedia
		b. Bagaimana kemampuan <b>petugas/keandalan aplikasi sistem pelayanan</b> pada unit layanan?	a. Sangat tidak mampu b. Tidak mampu c. Kurang mampu d. Agak mampu e. Mampu f. Sangat mampu
8.	<b>Sarana / Prasarana Layanan</b>	a. Bagaimana ketersediaan <b>sarana dan prasarana/aplikasi sistem pelayanan</b> pada unit layanan?	a. Sangat tidak tersedia b. Tidak tersedia c. Kurang tersedia d. Agak tersedia e. Tersedia f. Sangat tersedia
		b. Bagaimana kenyamanan <b>sarana dan prasarana</b> pendukung pelayanan pada unit layanan?	a. Sangat tidak nyaman b. Tidak nyaman c. Kurang nyaman d. Agak nyaman e. Nyaman f. Sangat nyaman
		c. Bagaimana kemudahan penggunaan aplikasi sistem pelayanan pada unit layanan?	a. Sangat tidak mudah b. Tidak mudah c. Kurang mudah d. Agak mudah e. Mudah f. Sangat mudah
9.	<b>Fasilitas Pengaduan</b>	a. Bagaimana ketersediaan <b>sarana pengaduan</b> pada unit layanan?	a. Sangat tidak tersedia b. Tidak tersedia c. Kurang tersedia d. Agak tersedia e. Tersedia f. Sangat tersedia
		b. Bagaimana kemudahan akses	g. Sangat tidak mudah h. Tidak mudah

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
		<b>sarana pengaduan</b> pada unit layanan?	i. Kurang mudah j. Agak mudah k. Mudah l. Sangat mudah
	c.	Bagaimana kemudahan melakukan <b>pengaduan</b> pada unit layanan?	a. Sangat tidak mudah b. Tidak mudah c. Kurang mudah d. Agak mudah e. Mudah f. Sangat mudah
	d.	Bagaimana kualitas <b>penanganan pengaduan</b> pada unit layanan?	g. Sangat tidak berkualitas h. Tidak berkualitas i. Kurang berkualitas j. Agak berkualitas k. Berkualitas l. Sangat berkualitas

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Pekanbaru bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



## PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



### PENGADILAN NEGERI KELAS 1A PEKANBARU

Jl. Teratai No. 85 PEKANBARU

Telp.(0761) 24953 – Fax. (0761) 22573

#### Dengan Skala 6

Responden	1A	1B	2A	2B	3A	3B	4A	4B	5A	5B	6	7A	7B	8A	8B	8C	9A	9B	9C	9D
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5
3	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	6	5	5
4	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	4	6	6	5	6	5	5	5	5	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	4
9	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6
10	6	4	5	4	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	4
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6
13	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	4	5	4	5	5	4	6
14	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5

19	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5
20	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
28	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5
29	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5
30	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6
35	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6
36	5	5	5	5	5	5	4	4	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	6
37	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
38	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5
39	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5
40	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	6	5
41	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5
44	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5
45	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5
47	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6
50	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5
51	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5
52	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	6
53	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6
54	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	6
55	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5
58	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
59	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
60	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5
Jumlah	336	332	334	331	334	333	332	326	331	330	328	330	331	328	326	327	325	325	328	327

NRR per RL	5,6	5,53	5,56	5,51	5,56	5,55	5,53	5,43	5,51	5,5	5,46	5,5	5,51	5,46	5,43	5,45	5,41	5,41	5,46	5,45
------------	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	-----	------	-----	------	------	------	------	------	------	------	------

NRR																				
Tertimbang	0,28	0,277	0,278	0,276	0,278	0,278	0,277	0,272	0,276	0,275	0,273	0,275	0,276	0,273	0,272	0,272	0,271	0,271	0,273	0,272

**IKM Unit Pelayanan**

**91,54**

**Keterangan :**

RL	= Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 16,66
NRR Per RL	
NRR tertimbang	= NRR per ruang lingkup x (1/20)

**IKM UNIT PELAYANAN : 91,54**

**Mutu Pelayanan :**

<b>A. (Sangat Baik)</b>	<b>: 87,6 - 100</b>	<b>: 5,17 - 6,00</b>
<b>B. (Cukup Baik)</b>	<b>: 75,1 - 87,5</b>	<b>: 4,33 - 5,16</b>
<b>C. (Baik)</b>	<b>: 62,6 - 75</b>	<b>: 3,50 - 4,32</b>
<b>D. (Kurang Baik)</b>	<b>: 50,1 - 62,5</b>	<b>: 2,67 - 3,49</b>
<b>E. (Tidak Baik)</b>	<b>: 37,5 - 50</b>	<b>: 1,84 - 2,66</b>
<b>F. (Sangat Tidak Baik)</b>	<b>: 25 - 37,4</b>	<b>: 1 - 1,83</b>

**Tabel****RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1.	a. Prosedur Layanan	<b>5,6</b>	Sangat Baik	1
	b. Prosedur Layanan	5,53	Sangat Baik	5
2.	a. Persyaratan Layanan	5,56	Sangat Baik	2
	b. Persyaratan Layanan	5,51	Sangat Baik	7
3.	a. Biaya Layanan	5,56	Sangat Baik	3
	b. Biaya Layanan	5,55	Sangat Baik	4
4.	a. Waktu Layanan	5,53	Sangat Baik	6
	b. Waktu Layanan	5,43	Sangat Baik	18
5.	a. Jangka Waktu Layanan	5,51	Sangat Baik	8
	b. Jangka Waktu Layanan	5,5	Sangat Baik	10
6.	Responsifitas Layanan	5,46	Sangat Baik	14
7.	a. Kecakapan SDM	5,5	Sangat Baik	11
	b. Kecakapan SDM	5,51	Sangat Baik	9
8.	a. Sarana / Prasarana Layanan	5,46	Sangat Baik	12
	b. Sarana / Prasarana Layanan	5,43	Sangat Baik	17
	c. Sarana / Prasarana Layanan	5,45	Sangat Baik	15
9.	a. Fasilitas Pengaduan	5,41	Sangat Baik	19
	b. Fasilitas Pengaduan	<b>5,41</b>	Sangat Baik	20
	c. Fasilitas Pengaduan	5,46	Sangat Baik	13
	d. Fasilitas Pengaduan	5,45	Sangat Baik	16

