

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Kelas IB Cibinong

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	2,900	Baik	7
2.	Prosedur	2,971	Baik	6
3.	Waktu Pelayanan	3,091	Baik	1
4.	Biaya/Tarif	2,876	Baik	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,010	Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,019	Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,000	Baik	4
8.	Maklumat Pelayanan	2,990	Baik	5
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	2,890	Baik	8

Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	11	5,3
2.	Mudah	3	168	80,4
3.	Kurang Mudah	2	28	13,4
4.	Tidak Mudah	1	2	1,0
Jumlah			209	100,0

Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	18	8,6
2.	Baik	3	167	79,9
3.	Cukup Baik	2	24	11,5
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			209	100,0

Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	52	24,9
2.	Cepat	3	129	61,7
3.	Cukup Cepat	2	23	11,0
4.	Lambat	1	5	2,4
Jumlah			209	100,0

Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	13	7,2
2.	Murah	3	6	83,7
3.	Cukup Murah	2	175	2,9
4.	Mahal	1	15	6,2
Jumlah			209	100,0

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	10	4,8
2.	Memuaskan	3	194	92,8
3.	Cukup Memuaskan	2	5	2,4
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			209	100,0

Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	18	8,6
2.	Mampu	3	181	86,6
3.	Kurang Mampu	2	9	4,3
4.	Tidak Mampu	1	1	0,5
Jumlah			209	100,0

Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	21	10,0
2.	Baik	3	170	81,3
3.	Cukup Baik	2	18	8,6
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			209	100,0

Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	14	6,7
2.	Memuaskan	3	183	87,6
3.	Cukup Memuaskan	2	11	5,3
4.	Tidak Memuaskan	1	1	0,5
Jumlah				100,0

uang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	18	8,6
2.	Baik	3	154	73,7
3.	Cukup Baik	2	36	17,2
4.	Tidak Baik	1	1	0,5
Jumlah			209	100,0