

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KELAS IB CIBINONG

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**



**PENGADILAN NEGERI KELAS IB CIBINONG
KABUPATEN BOGOR
FEBRUARI 2017**

LEMBAR PENGESAHAN

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

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**

Disahkan di Cibinong
Pada Hari Selasa, 1 Februari 2017

Ketua PN Kelas IB Cibinong,

Ketua Tim Survei,

BARITA SINAGA, SH., MH
NIP. 19581111 199212 1 001

BAMBANG SETYAWAN, SH., MH
NIP. 19770621 200012 1 001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Kelas IB Cibinong mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Cibinong, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Kelas IB Cibinong dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Cibinong.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cibinong, 1 Februari 2017

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan, Sasaran dan Target.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	3
A. Metode Survei	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran IKM	3
D. Teknik Analisis Data	4
BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	6
A. Persyaratan	6
B. Prosedur	7
C. Waktu Pelayanan.....	8
D. Biaya/Tarif	9
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	10
F. Kompetensi Pelaksana	11
G. Perilaku Pelaksana.....	12
H. Maklumat Pelayanan	13
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	14
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	16
B. Rekomendasi	16
RUJUKAN	18
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	19

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	5
2.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Kelas IB Cibinong	6
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Persyaratan.....	7
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Prosedur.....	8
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	9
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	10
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	11
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	12
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	13
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	14
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	15

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Persyaratan.....	7
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Prosedur.....	8
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	9
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	10
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	11
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	12
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	13
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	14
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	15

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 Cibinong melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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 Cibinong. Adapun tujuan, sasaran dan target Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Cibinong.
4. Ditetapkan target untuk IKM Pengadilan Negeri Cibinong dengan nilai BAIK dengan indeks kepuasan sebesar 73,00 dengan pertimbangan angka tersebut adalah peningkatan dari IKM sebelumnya yang pernah dicapai oleh

Pengadilan Negeri Cibinong sebesar 72,46 pada survey bulan Juli tahun 2016.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Cibinong ini dilaksanakan pada bulan Desember 2016 - Januari 2017.

D. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 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 diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkodekan 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 Cibinong, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Cibinong ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Cibinong ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Tidak Baik)	25,00 - 43,75	1,00 - 1,75
2.	B (Kurang Baik)	43,76 - 62,50	1,76 - 2,50
3.	C (Baik)	62,51 - 81,25	2,51 - 3,25
4.	D (Sangat Baik)	81,26 - 100,00	3,26 - 4,00

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 260. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Cibinong dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Cibinong sebesar **74,30** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 62,51 s/d 81,25).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

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

A. Persyaratan

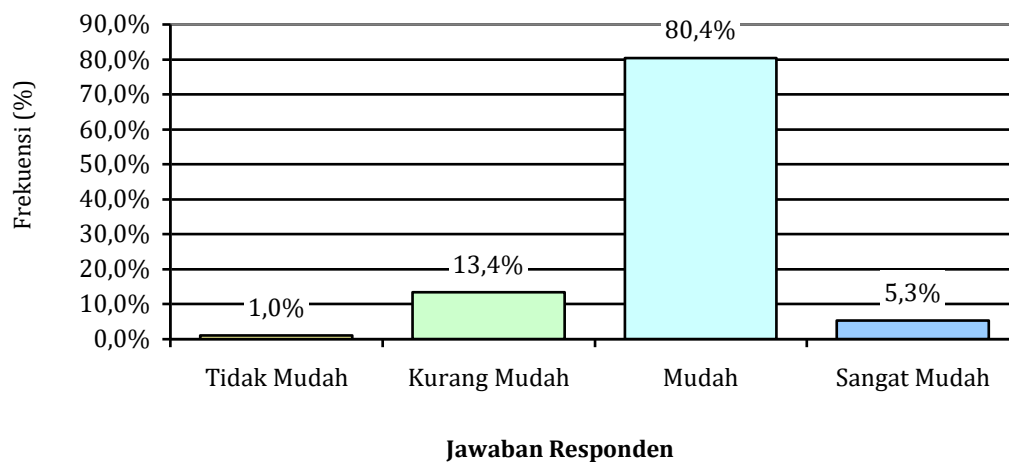
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,90 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	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

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



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

B. Prosedur

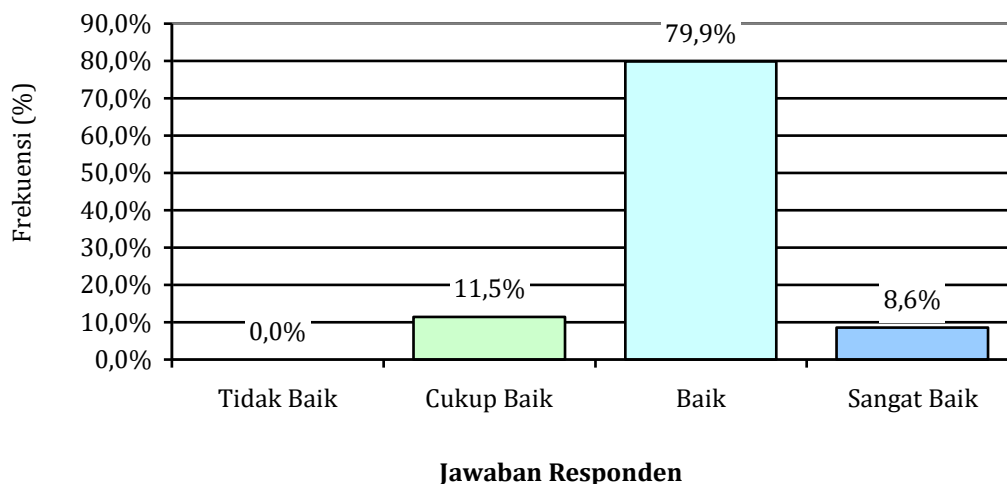
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,97 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	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

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

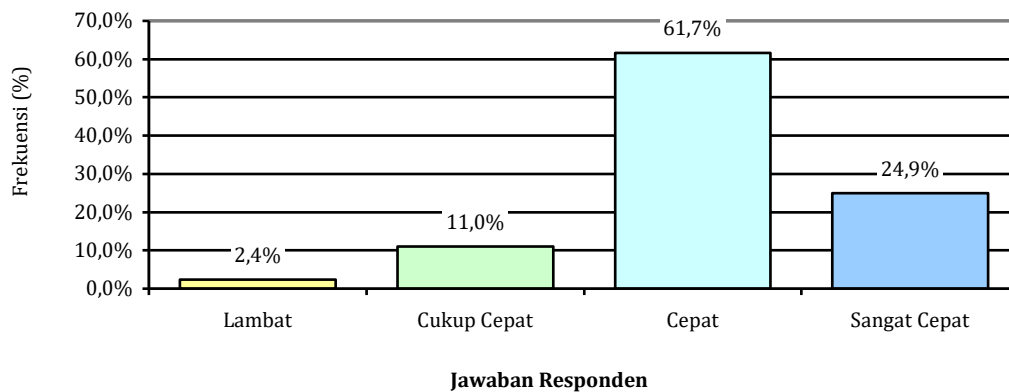
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,09 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	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

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

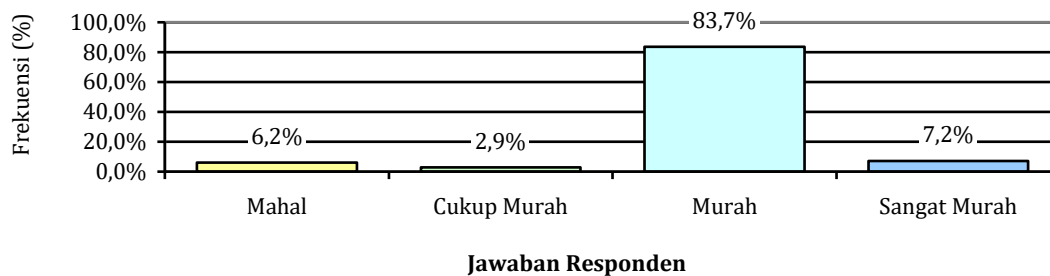
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,92 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	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

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,02 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

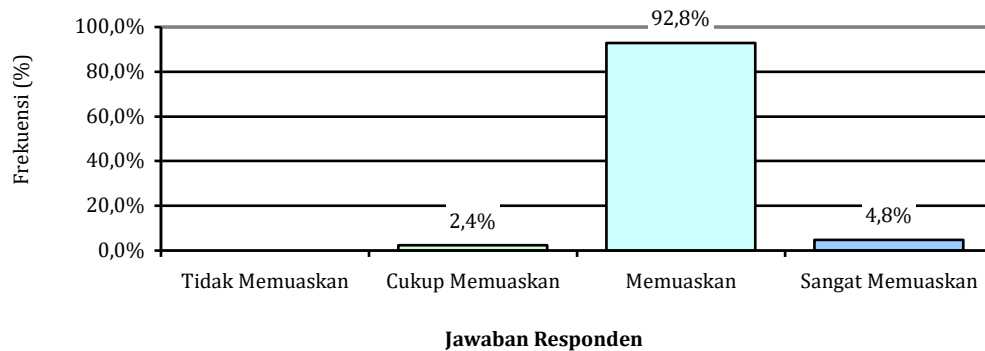
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	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

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,03 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

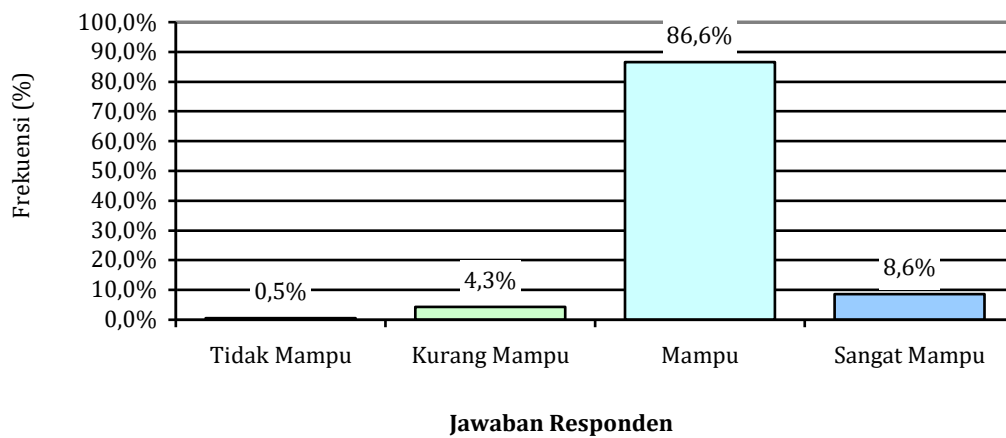
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
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

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



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

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,01 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

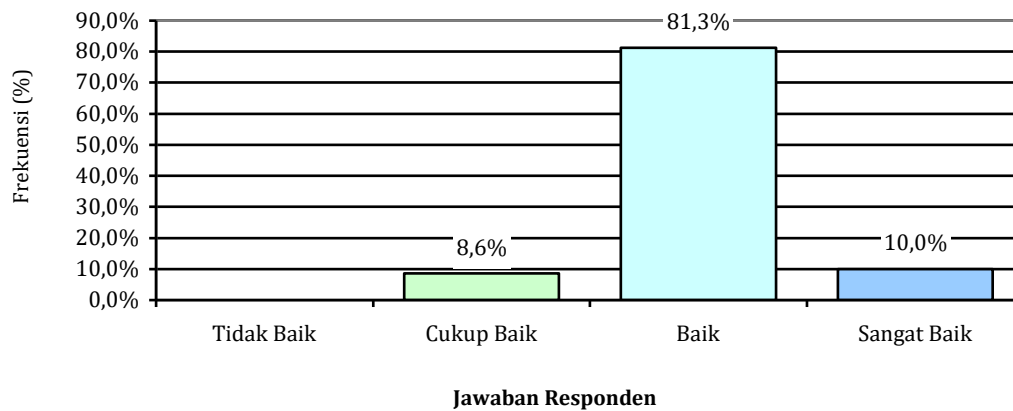
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	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	

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



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,00 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

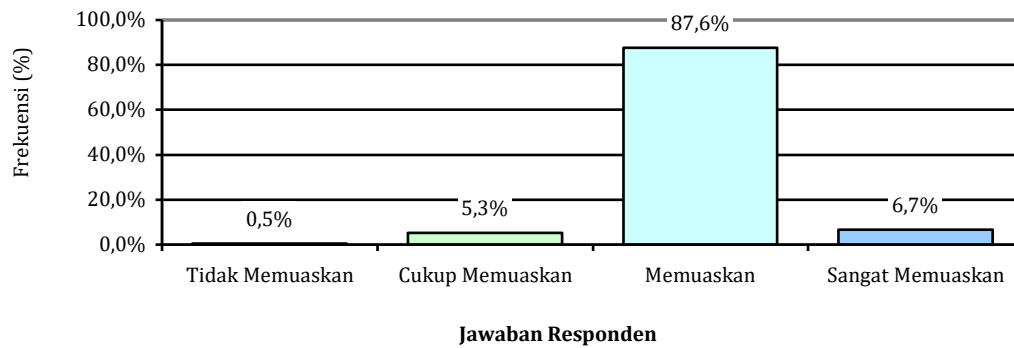
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	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

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



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

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,90 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

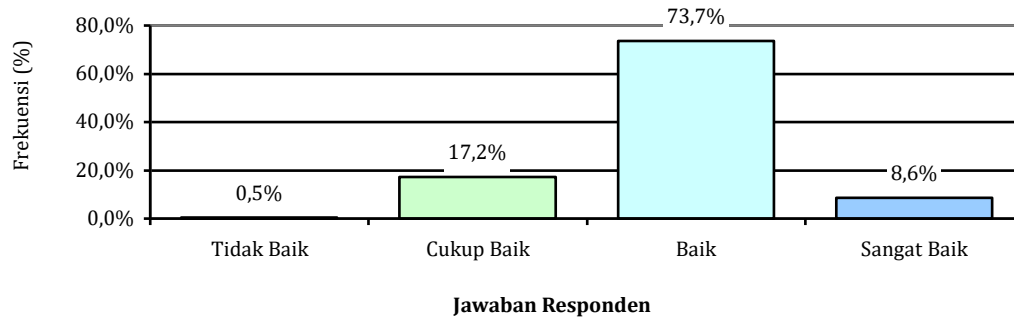
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	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
--------	-----	-------

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



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

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cibinong sebesar **74,61** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cibinong, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “waktu pelayanan” disusul ruang lingkup “kompetensi pelaksana”.

Bahwa berdasarkan hasil survey tersebut sasaran, tujuan dan target IKM Pengadilan Negeri Cibinong telah tercapai, oleh karena target IKM pada Pengadilan Negeri Cibinong dengan nilai 74,61 telah melebihi target yang ditetapkan diawal yaitu 73,00 dengan nilai BAIK.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kelas IB Cibinong, hendaknya lebih meningkatkan pelayanannya pada seluruh survei indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil survei ini, seluruh ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.

Agar pada survei yang akan datang, didapatkan hasil dengan kondisi sangat baik.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN..



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN
NEGERI KELAS IA CIBINONG
BERDASARKAN
PERMENPAN RI NOMOR 16 TAHUN 2014
TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

- I. 1. Isilah daftar pertanyaan di bawah ini dengan cara menyilang (x) di huruf jawaban.
2. Jawaban saudara akan bersifat rahasia dan menjadi bagian dari evaluasi.

II. DATA RESPONDEN (MASYARAKAT)

1. Umur :
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Pekerjaan :

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

1. Bagaimana menurut Saudara pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong?
- | | |
|----------------|----------------|
| a. Tidak Puas | c. Puas |
| b. Kurang puas | d. Sangat puas |
2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap tata cara pelayanan, termasuk pengaduan dan permintaan informasi yang diberikan oleh Petugas di Pengadilan Negeri Cibinong?
- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Tidak Jelas | c. Jelas |
| b. Kurang Jelas | d. Sangat Jelas |
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas Pengadilan Negeri Cibinong?
- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat Lambat | c. Cepat |
| b. Lambat | d. Kurang Cepat |
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Biaya yang dikenakan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong?
- | | |
|---------------------|----------------------|
| a. Mahal | c. Terjangkau |
| b. Tidak terjangkau | d. Sangat Terjangkau |
5. Bagaimana pendapat Saudara terhadap kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong?
- | | |
|---------------|---------|
| a. Tidak baik | c. Baik |
|---------------|---------|

- b. Kurang baik
d. Sangat Baik
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada saudara di Pengadilan Negeri Cibinong?
a. Tidak mampu
c. Mampu
b. Kurang mampu
d. Sangat mampu
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas Pengadilan Negeri Cibinong dalam memberikan pelayanan kepada Saudara?
a. Tidak ramah
c. Ramah
b. Kurang ramah
d. Sangat ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesanggupan (integritas) petugas di Pengadilan Negeri Cibinong kedepan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada ummnya?
a. Tidak sanggup
c. Sanggup
b. Kurang sanggup
d. Sangat sanggup
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan (tindak lanjut/respon) terhadap pengaduan, saran dan masukan yang ditujukan pada Pengadilan Negeri Cibinong?
a. Tidak memuaskan
c. Memuaskan
b. Kurang memuaskan
d. Sangat memuaskan

- IV.** Berikanlah saran dan masukan serta kritikan saudara agar pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Cibinong dapat lebih baik lagi?

.....

.....

.....

.....

-----TERIMA KASIH-----

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PENGADILAN NEGERI KELAS 1B CIBINONG

Jl. Tegar Beriman No. 5 Cibinong

Telp.(021)87305154 - Kab. Bogor 16915

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
8	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
9	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
14	2	3	4	3	3	3	2	3	2	
15	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
16	3	3	3	1	3	4	3	2	2	
17	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
27	3	2	3	3	3	4	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	2	2	4	3	3	3	3	3	2	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
40	3	3	3	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	3	4	3	3	2	3	3	2
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	4	4	4	3	3	2	3	2
47	3	3	3	4	4	4	4	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	2	3	4	3	3	3	2	3	2
50	3	3	3	3	3	3	3	2	3
51	3	4	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	2	3	3	3	3	2	3	2
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	2	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	2	2	4	3	3	2	3	3	3
68	2	2	4	3	3	2	3	3	3
69	3	3	4	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	2	4	3	3	3	3	3	3
75	3	2	4	3	2	3	4	3	3
76	2	2	4	3	3	3	3	3	3
77	2	2	4	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	1	3	4	3	3	3	3	3	2
81	3	3	2	3	3	3	3	3	3
82	3	3	4	3	3	3	3	3	3
83	3	2	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	4	3	3	3	3	3	3
87	3	3	4	3	3	3	3	3	3
88	2	2	2	3	3	3	3	3	2
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	4	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	2	4	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3

98	3	3	4	3	3	3	3	3	2
99	1	2	4	3	3	4	4	3	3
100	3	3	4	3	3	3	4	3	3
101	2	3	4	3	3	3	3	3	3
102	2	3	1	1	3	3	2	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	2	3	4	1	3	3	3	3	2
106	3	3	4	3	3	3	3	3	3
107	3	3	4	3	3	3	3	3	3
108	2	2	4	3	3	3	3	3	2
109	3	3	3	3	2	3	3	3	2
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	4	3	4	4	4
114	3	4	3	3	4	3	3	3	4
115	3	3	2	3	3	3	3	3	3
116	3	3	2	3	3	3	3	3	3
117	2	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	3	4	3	3	3	3	2	2
119	4	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	2
121	2	3	2	1	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	2
123	3	3	2	3	3	3	3	4	3
124	3	3	3	1	3	3	2	3	3
125	3	2	4	3	3	3	3	3	3
126	3	2	4	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	4	4	4	3	4
128	2	3	4	1	3	3	3	3	2
129	3	3	2	3	3	4	3	3	4
130	2	4	1	3	3	2	3	3	3
131	2	4	1	3	3	2	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	4	3	2
134	3	4	3	1	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	2	3	2	3	3	3	3	2	2
137	3	3	3	3	3	4	3	3	2
138	4	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	4	3	3	3	3	3	3
145	3	2	4	3	3	3	2	3	4
146	3	3	4	3	3	3	3	3	2
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	4	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	2	4	1	1	3	2	3	3	3

153	3	3	4	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	2	3	3
156	3	3	3	3	3	3	2	3	3
157	2	3	4	3	3	3	2	3	2
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	3	3	3	3	3	2	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	1	3	3	3	3	3
163	4	3	4	3	3	3	3	3	3
164	3	3	2	3	3	2	3	2	2
165	3	3	4	3	3	3	3	3	2
166	3	3	2	1	3	2	3	2	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	2
168	2	2	2	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	2	3	3	3	3	2
170	3	3	2	3	3	3	3	3	3
171	3	2	4	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	4	2	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	4	3	3	3	3	3	4
175	2	3	1	1	3	3	3	3	2
176	3	2	4	2	3	3	3	3	3
177	2	2	2	2	3	3	4	3	2
178	3	3	3	1	3	3	3	3	3
179	3	3	2	3	3	2	4	2	4
180	3	4	3	3	4	4	4	4	4
181	3	2	4	3	3	3	2	3	2
182	3	3	2	3	3	3	3	4	1
183	2	2	4	3	3	4	4	2	3
184	3	3	2	2	3	3	4	3	4
185	3	3	3	3	3	3	3	4	3
186	3	4	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	2	1	3	3	2	3	2
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	4	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	4	3	3	3	2	3	2
192	4	3	3	3	3	3	3	4	4
193	3	3	3	3	3	3	4	3	3
194	3	3	4	3	2	4	4	4	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	2	3	3	3	4	3	3
197	3	3	3	3	3	1	3	1	3
198	3	4	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	2	3	2	3	2
200	3	3	4	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	4	3	3	4	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	2	3	2	4	3	3	2	3	2

208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149			4							
Jumlah	606	621	646	610	632	634	630	628	607	
NRR per RL	2,900	2,971	3,091	2,919	3,024	3,033	3,014	3,005	2,904	
NRR Tertimbang	0,322	0,330	0,343	0,324	0,336	0,337	0,335	0,334	0,323	2,985 *)
IKM Unit Pelayanan										74,61 **)

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 74,61

Kategori: BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
	: 62,51 -	
B (Baik)	81,25	: 2,51 - 3,25
	: 43,76 -	
C (Kurang Baik)	62,50	: 1,76 - 2,50
	: 25,00 -	
D (Tidak Baik)	43,75	: 1,00 - 1,75

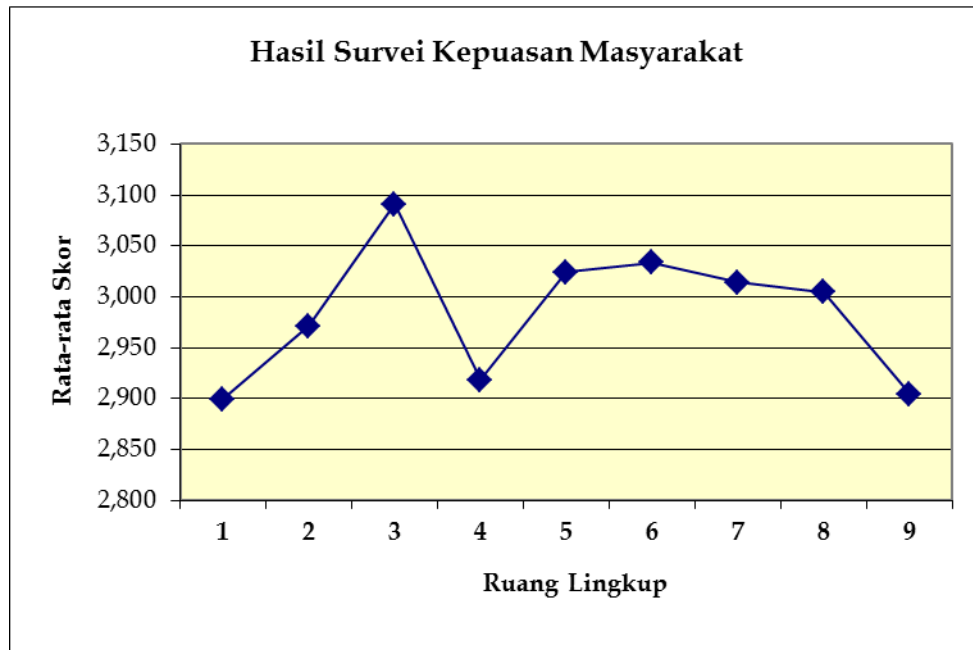
Tabel**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Indeks Kepuasan Masyarakat:

74,61

Kategori: BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	2,900	Baik	9
2	Prosedur	2,971	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3,091	Baik	1
4	Biaya/Tarif	2,919	Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,024	Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,033	Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,014	Baik	4
8	Maklumat Pelayanan	3,005	Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,904	Baik	8



Lampiran
HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	2	1,0	1,0	1,0
	Kurang Mudah	28	13,4	13,4	14,4
	Mudah	168	80,4	80,4	94,7
	Sangat Mudah	11	5,3	5,3	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	24	11,5	11,5	11,5
	Baik	167	79,9	79,9	91,4
	Sangat Baik	18	8,6	8,6	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Waktu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lambat	5	2,4	2,4	2,4
	Cukup	23	11,0	11,0	13,4
	Cepat	129	61,7	61,7	75,1
	Sangat Cepat	52	24,9	24,9	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Biaya/Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahal	13	6,2	6,2	6,2
	Cukup Murah	6	2,9	2,9	9,1
	Murah	175	83,7	83,7	92,8
	Sangat Murah	15	7,2	7,2	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Memuaskan	5	2,4	2,4	2,4
	Memuaskan	194	92,8	92,8	95,2
	Sangat Memuaskan	10	4,8	4,8	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mampu	1	,5	,5	,5
	Kurang Mampu	9	4,3	4,3	4,8
	Mampu	181	86,6	86,6	91,4
	Sangat Mampu	18	8,6	8,6	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	18	8,6	8,6	8,6
	Baik	170	81,3	81,3	90,0
	Sangat Baik	21	10,0	10,0	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Maklumat Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	1	,5	,5	,5
	Cukup Memuaskan	11	5,3	5,3	5,7
	Memuaskan	183	87,6	87,6	93,3
	Sangat Memuaskan	14	6,7	6,7	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	,5	,5	,5
	Cukup Baik	36	17,2	17,2	17,7
	Baik	154	73,7	73,7	91,4
	Sangat Baik	18	8,6	8,6	100,0
	Total	209	100,0	100,0	