



# **PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

# **2022**

**TRIWULAN IV**

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi**

**Nomor 14 Tahun 2017**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

Berdasarkan Peraturan Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Tentang

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik

Disahkan di Bandung

Pada Hari Selasa, 5 Januari 2023



Ketua Pengadilan Tinggi Bandung,

  
Dr. H. HERI SWANTORO, SH., MH.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Bandung yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pada Pengadilan Tinggi Bandung kepada masyarakat pengguna pengadilan. Survei ini berisikan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung, yang dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner pada setiap pengguna pengadilan.

Pelaksanaan survei ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei dilaksanakan pada Triwulan IV tahun 2022, sejak bulan Oktober sampai dengan Desember 2022. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan mengetahui kekurangan-kekurangan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pengguna pengadilan.

Laporan ini masih memerlukan perbaikan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggara negara, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap kritik, saran dan masukan. Semoga laporan ini dapat berguna bagi segenap warga pengadilan serta dalam penyempurnaan pelayanan pengguna pengadilan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, 4 Januari 2023

Tim Survei Pengadilan Tinggi Bandung,

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Bab I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan	2
Bab II. METODE PENELITIAN	
A. Metode Survei	4
B. Sumber Data	4
C. Teknik Pengumpulan Data	4
D. Variabel Pengukuran SKM	4
E. Teknik Analisa Data	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN	
A. Umur Responden	7
B. Data Domisili Responden	8
C. Jenis Kelamin Responden	8
D. Pendidikan Terakhir Responden	9
E. Pekerjaan Responden	10
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA	
A. Persyaratan	12
B. Prosedur	12
C. Waktu Pelayanan	12
D. Biaya / Tarif	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
F. Kompetensi Pelaksana	14
G. Perilaku Pelaksana	14
H. Sarana Dan Prasarana	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	15
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	16
B. Rekomendasi	17
RUJUKAN	18
LAMPIRAN	19

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3.	Responden Menurut Domisili	8
4.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	8
5.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan	9
6.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	10
7.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Item/Indikator Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Bandung	11
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Pelayanan: Persyaratan	12
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Pelayanan: Prosedur	12
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Pelayanan: Waktu Pelayanan	13
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Pelayanan: Biaya/Tarif	13
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Pelayanan: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Pelayanan: Kompetensi Pelaksana	14
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Pelayanan: Perilaku Pelaksana	14
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Pelayanan: Sarana dan Prasarana	15
16.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Pelayanan: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	15

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan publik secara nyata dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Sebagai pelaksana penyelenggaraan negara di bidang yudikatif Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya terus berupaya melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan bagi pencari keadilan, hal ini bertujuan guna mewujudkan misi Mahkamah Agung yakni Mewujudkan Pengadilan yang Agung. Dalam tataran praktis tidak jarang dijumpai keluhan dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial.

Demi merespon keluhan dan harapan masyarakat terhadap Pengadilan khususnya pelayanan hukum di Pengadilan Tinggi Bandung, maka perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan. Disamping untuk menghindarkan stigma buruk dan ketidakpercayaan para pencari keadilan terhadap hukum di Indonesia, survei yang dilakukan atas tindak lanjut harapan masyarakat tersebut juga dijadikan bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.

Untuk mendapatkan hasil yang akurat dan keseragaman pola maupun indikator survei maka Indikator yang / komponen yang akan disurvei, metode dan teknik survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Tinggi Bandung telah disesuaikan dengan surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor : 608/DJU/PS02/5/2016 tertanggal 4 Mei 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. TUJUAN DAN SASARAN**

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna Pengadilan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat pengguna jasa Pengadilan Tinggi Bandung.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.

## **C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2022 sampai dengan tanggal 31 Desember 2022 bertempat di Pengadilan Tinggi Bandung.

## **D. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI**

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.
3. Tim survei mencetak dan memperbanyak kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan.
4. Tim survei melaksanakan kegiatan survei, melakukan koordinasi survei sesuai jadwal dengan cara memberikan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan dan yang sedang menerima pelayanan di meja PTSP.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei untuk selanjutnya diperiksa dan diteliti.
6. Tim Survei memeriksa kuesioner dan memasukan jawaban serta menganalisa data yang sudah terisi. Jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa di olah oleh tim survei dan di input ke dalam data untuk dibuatkan laporan dan selanjutnya diserahkan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Bandung.

9. Hasil survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung ini dilaporkan kepada Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI di Jakarta.



## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. METODE SURVEI**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai juga analisis data kualitatif.

#### **B. SUMBER DATA**

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu mengelola data yang hanya dapat di peroleh dari sumber asli atau pertama. Data primer harus secara langsung di ambil dari narasumber yang tepat dan yang di jadikan responden dalam suatu penelitian. Data hasil penelitian diperoleh melalui aplikasi SiSuper Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum .

#### **C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil menggunakan alat pengumpul data yaitu instrumen sekunder. Instrumen sekunder berupa kuesioner/angket dengan jawaban tertutup. Sampel yang di ambil pada penelitian ini diambil menggunakan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana).

Sebagai populasi pada penelitian ini berjumlah total keseluruhan sebanyak 121 orang responden, yang terdiri dari masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Bandung antara lain :

1. Pemerintah Daerah
2. Kejaksaan;
3. Kepolisian;
4. Advokat;
5. Rumah Tahanan Negara/Lapas;
6. Lingkungan peradilan;
7. Masyarakat yang datang ke Pengadilan Tinggi Bandung dengan berbagai profesi dan jenis kelamin sebagaimana hasil penelitian data yang termuat dalam data kuesioner.

#### **D. VARIABEL PENGUKURAN SKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian 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. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## E. TEKNIK ANALISA DATA

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari kuesioner / angket diolah dan dianalisa dengan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan unsur tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item/indikator, dengan empat option jawaban. Adapun skor/penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

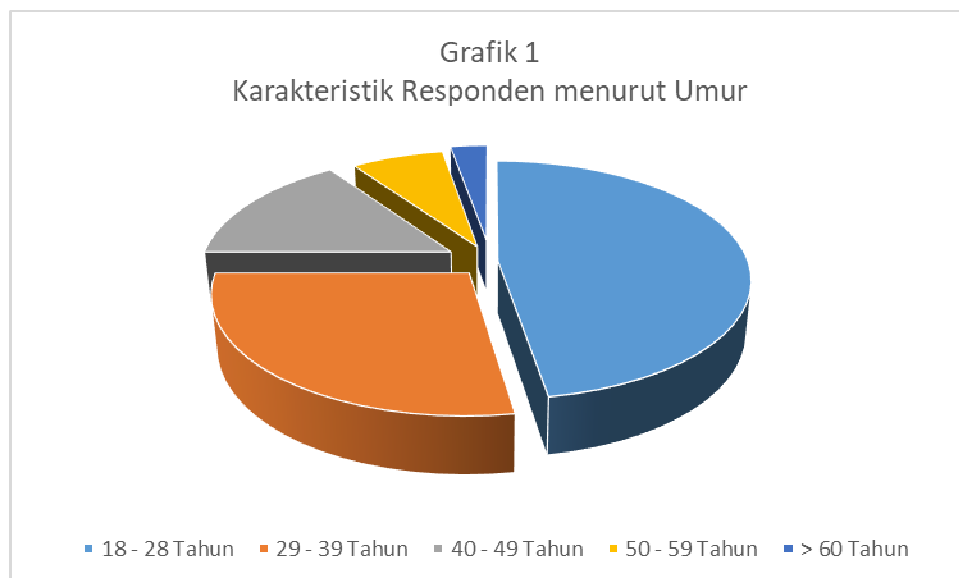
No	Mutu Pelayanan (Kinerja Unit Pelayanan)	Nilai		
		Interval Konversi	Interval	Persepsi
1.	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00	4
2.	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532	3
3.	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,00	2,60 - 3,064	2
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996	1

## BAB III PROFIL RESPONDEN

### A. Umur Responden

Tabel 2.  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Kalisifikasi	Frekuensi	Persentase
1	18 - 28 Tahun	365	46,73
2	29 - 39 Tahun	215	27,53
3	40 - 49 Tahun	126	16,13
4	50 - 59 Tahun	53	6,79
5	> 60 Tahun	22	2,82
	Jumlah	781	100,00

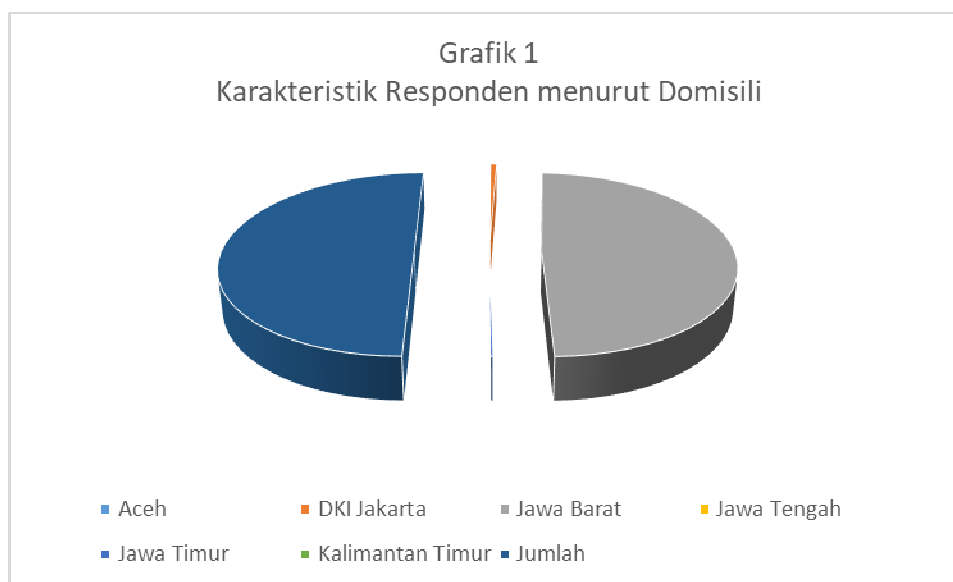


Mayoritas responden ini berumur 18 - 28 tahun dengan jumlah 365 orang dari total 781 responden atau 46,73 %.

## B. Data Domisili Responden

Tabel 3.  
Responden Menurut Domisili

No.	Kalisifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Aceh	1	0,13
2	DKI Jakarta	9	1,15
3	Jawa Barat	766	98,08
4	Jawa Tengah	1	0,13
5	Jawa Timur	3	0,38
6	Kalimantan Timur	1	0,13

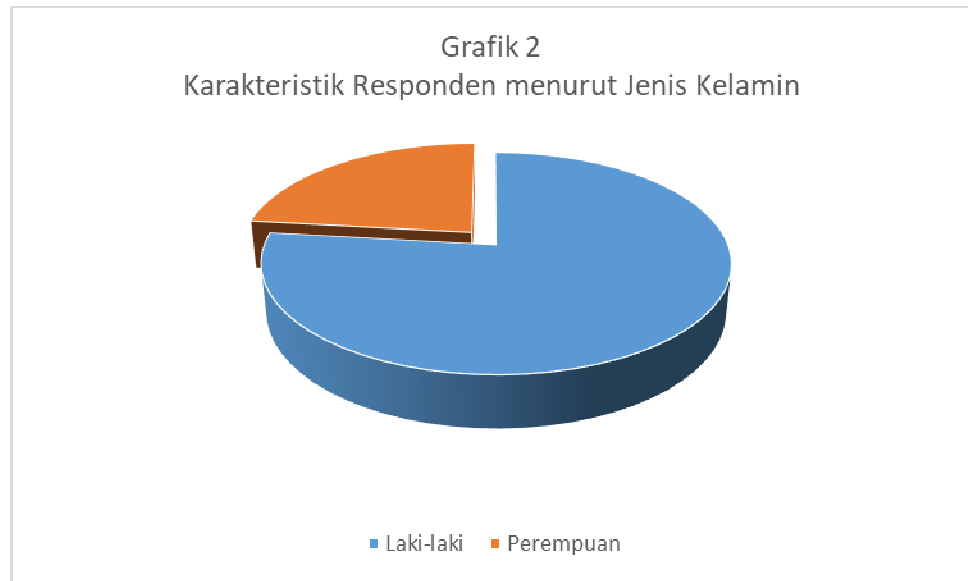


Mayoritas responden ini berdomisili di wilayah Jawa Barat yang berjumlah 766 orang dari total 781 orang (98,08 %).

## C. Data Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.  
Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Kalisifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	600	76,82
2	Perempuan	181	23,18
	Jumlah	781	100,00

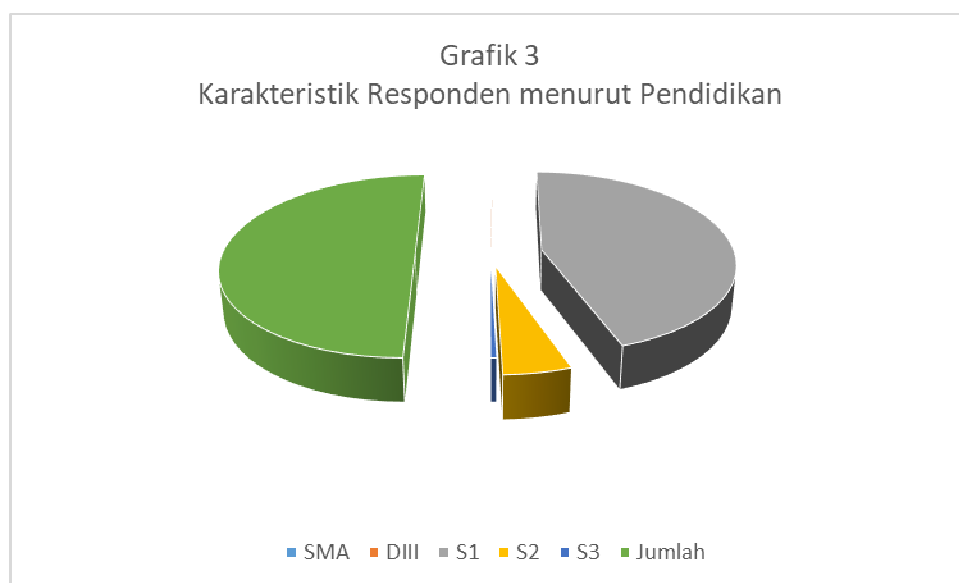


Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah 600 orang dari total 781 orang (76,82%).

#### D. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 5.  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No.	Kalisifikasi	Frekuensi	Persentase
1	SMA	1	0,13
2	DIII	1	0,13
3	S1	695	88,99
4	S2	77	9,86
5	S3	7	0,90
	Jumlah	781	100,00

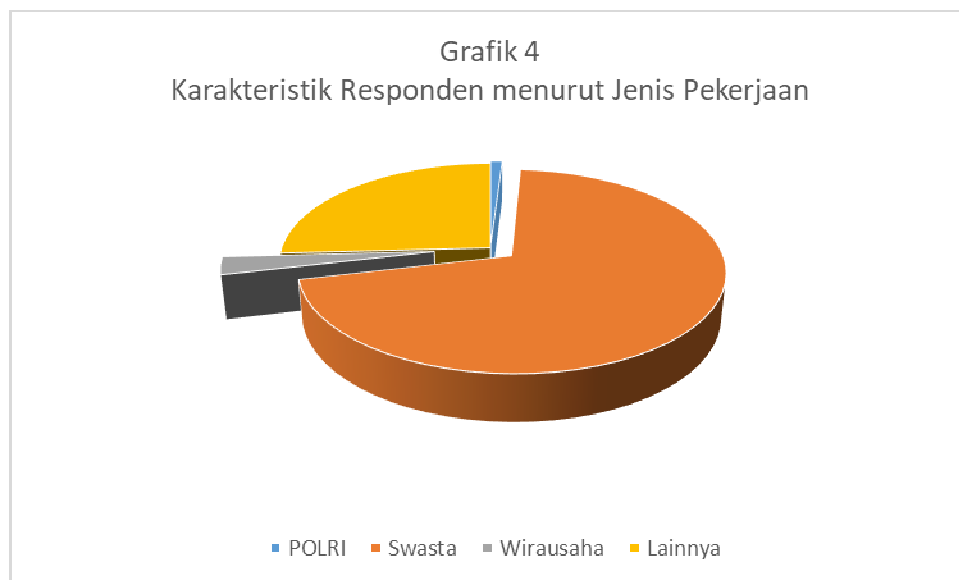


Mayoritas Pendidikan Responden disini adalah Sarjana (S1) yang berjumlah 102 orang dari total responden 121 orang (84,30 %).

### E. Pekerjaan Responden

Tabel 6.  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Pekerjaan

No.	Kalisifikasi	Frekuensi	Persentase
1	POLRI	8	1,02
2	Swasta	549	70,29
3	Wirausaha	22	2,82
5	Lainnya	202	25,86
	Jumlah	781	100,00



Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Kualifikasi swasta yang berjumlah 549 orang dari total responden 781 orang (70,29 %).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **94,65 %** yang berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 - 100,00).

Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Tinggi Bandung yang telah ditetapkan berdasarkan formulir program survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Tinggi Bandung untuk laporan Triwulan IV (Oktober-Desember 2022) adalah sebesar 93 %. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut telah sesuai atau bahkan melebihi target capaian yang telah ditentukan. Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing unsur pelayanan yaitu sebagai berikut :

Tabel 7.  
Rata-rata skor dan peringkat pada setiap item/indikator pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan Pengadilan Tinggi Bandung

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,109	Sangat Baik	<b>9</b>
2	Prosedur	3,985	Sangat Baik	<b>2</b>
3	Waktu Pelayanan	3,141	Sangat Baik	<b>8</b>
4	Biaya/Tarif	3,977	Sangat Baik	<b>4</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,978	Sangat Baik	<b>3</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,972	Sangat Baik	<b>5</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,950	Sangat Baik	<b>7</b>
8	Sarana dan Prasarana	3,968	Sangat Baik	<b>6</b>
9	Penanganan Pengaduan	3,994	Sangat Baik	<b>1</b>

IKM UNIT PELAYANAN :		<b>94,65</b>	
Kategori :		<b>“ SANGAT BAIK ”</b>	
1.	A (Sangat Baik)	88,31- 100,00	3,5324- 4,00
2.	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644- 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,00	2,60- 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00- 2,5996



Hasil SKM diatas, terdiri dari akumulasi penilaian pada sembilan unsur indikator, selanjutnya pada bagian ini disajikan analisis terhadap masing-masing ke sembilan unsur item/indikator yakni sebagai berikut :

### A. Persyaratan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,109 berada pada interval skor 3,0644- 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori Baik pada Unsur Persyaratan.

Adapun hasil jawaban kuesioner pada Unsur Persyaratan secara ringkas disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 8.  
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur Pelayanan: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak sesuai)	1	0	0,00
2.	B (Kurang Sesuai)	2	0	0,00
3.	C (Sesuai)	3	696	89,12
4.	D (Sangat Sesuai)	4	85	10,88
	Jumlah		781	100

### B. Prosedur

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,985 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori Baik pada Unsur Prosedur.

Adapun hasil jawaban pada Unsur Prosedur secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9.  
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur Pelayanan: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak sesuai)	1	0	0,00
2.	B (Kurang Sesuai)	2	0	0,00
3.	C (Sesuai)	3	12	1,54
4.	D (Sangat Sesuai)	4	769	98,46
	Jumlah		781	100

### C. Waktu Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,141 berada pada interval skor 3,0644- 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur Waktu Pelayanan.

Adapun hasil analisis pada Unsur Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 10.  
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur Pelayanan: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak sesuai)	1	0	0,00
2.	B (Kurang Sesuai)	2	1	0,13
3.	C (Sesuai)	3	669	85,66
4.	D (Sangat Sesuai)	4	111	14,21
	Jumlah		781	100

#### D. Biaya / Tarif

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,977 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori Sangat Baik pada Unsur Biaya / Tarif.

Adapun hasil analisis pada Unsur Biaya / Tarif secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 11.  
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur Pelayanan: Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Sangat Mahal)	1	0	0,00
2.	B (Cukup Mahal)	2	1	0,13
3.	C (Murah)	3	16	2,05
4.	D (Gratis)	4	764	97,82
	Jumlah		781	100

#### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,978 berada pada interval skor kategori 3,5324 – 4,00 “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Adapun hasil analisis pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 12.  
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur Pelayanan : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak sesuai)	1	0	0,00
2.	B (Kurang sesuai)	2	0	0,00
3.	C (Sesuai)	3	17	2,18
4.	D (Sangat sesuai)	4	764	97,82
	Jumlah		781	100

#### F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,972 berada pada interval skor kategori 3,5324 – 4,00 “Sangat Baik“. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur kompetensi pelaksana.

Adapun hasil analisis pada Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 13.  
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur Pelayanan : Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak kompeten)	1	0	0,00
2.	B (Kurang kompeten)	2	0	0,00
3.	C (Kompeten)	3	22	2,82
4.	D (Sangat kompeten)	4	759	97,18
	Jumlah		781	100

#### G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,950 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik“. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik pada item atau indikator perilaku pelaksana.

Adapun hasil analisis pada unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 14.  
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur Pelayanan: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak sopan dan ramah)	1	0	0,00
2.	B (Kurang sopan dan ramah)	2	0	0,00
3.	C (Sopan dan ramah)	3	39	4,99
4.	D (Sangat sopan dan ramah)	4	742	95,01
	Jumlah		781	100

## H. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,968 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur Sarana dan Prasarana.

Adapun hasil jawaban kuesioner pada Unsur Sarana dan Prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 15.  
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur Pelayanan: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Buruk)	1	0	0,00
2.	B (Cukup)	2	0	0,00
3.	C (Baik)	3	39	4,99
4.	D (Sangat baik)	4	742	95,01
	Jumlah		781	100

## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,994 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Adapun hasil analisis pada kuesioner Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 16.  
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur Pelayanan: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak ada)	1	1	0,13
2.	B (Ada tetapi tidak berfungsi)	2	0	0,00
3.	C (Berfungsi kurang maksimal)	3	2	0,26
4.	D (Dikelola dengan baik)	4	778	99,62
	Jumlah		781	100

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi Bandung sebesar **94,65 %** dengan **Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,786** berada pada kategori **sangat baik**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung mayoritas responden menyatakan **Sesuai (77,72 %)**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung Mayoritas responden menyatakan **Sangat Mudah (99,62 %)**.
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung mayoritas responden menyatakan **Cepat (78,52%)**
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung mayoritas responden menyatakan **Gratis (99,42 %)**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung mayoritas responden menyatakan Sangat **Sesuai (99,46%)**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung mayoritas responden menyatakan **Sangat Kompeten (99,30%)**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung mayoritas responden menyatakan **Sangat Sopan Dan Ramah (98,75%)**.
8. Sarana Dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Bandung mayoritas responden menyatakan **Sangat Baik (99,20 %)**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Tinggi Bandung mayoritas responden menyatakan **Dikelola Dengan Baik (99,84 %)**.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan 3 (tiga) hasil terendah yang diperoleh dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2022 tersebut maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
3. Agar sikap maupun tutur kata petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik, dan semangat/antusias para petugas dalam melaksanakan semua pelayanannya kepada masyarakat terus ditingkatkan demi melaksanakan pelayanan publik yang prima.

## RUJUKAN

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.
3. Ridwan. 2008. Dasar- Dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
4. Keputusan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 43/BP/SK/VIII/2013 Tentang Pedoman Audit Kinerja dan Penilaian Integritas Pengadilan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia.

# LAMPIRAN

---



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PENGADILAN TINGGI BANDUNG  
TRIWULAN IV TAHUN 2022**



JUMLAH	781 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 600 ORANG	
	PEREMPUAN : 181 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 695 ORG
	SMU : 1 ORG	S2 : 77 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 7 ORG
	PEKERJAAN	PNS : 0 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 22 ORG
	POLRI : 8 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 202 ORG	

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN SATUAN KERJA KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

Tabel 7.  
Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat  
pada Pengadilan Tinggi Bandung

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	4	3	4	4	4	4	4	4
32	3	4	3	4	4	4	4	4	4
33	3	4	3	4	3	4	4	4	4
34	3	4	3	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	4	4	4	4	4
37	3	4	3	4	4	4	4	4	4
38	3	4	3	4	4	4	4	4	4
39	3	4	3	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	4	4	4	4	4	4
42	3	4	3	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	4	4	4	4	4

46	3	4	3	4	4	4	4	4	4
47	3	4	3	4	4	4	4	4	4
48	3	4	3	4	4	4	4	4	4
49	3	4	3	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	4	4	4	4	4	4
51	3	4	3	4	4	4	4	4	4
52	3	4	3	4	4	4	4	4	4
53	3	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	3	4	4	4	4	4	4
58	3	4	3	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	3	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	4	3	4	4	4	4	4	4
65	3	4	3	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	4	4	4	4	4
67	3	4	3	4	4	4	4	4	4
68	3	4	3	4	4	4	4	4	4
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	4	4	4	4	4	4
71	3	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	4	4	4	4	4	4
73	3	4	3	4	4	4	4	4	4
74	3	4	3	4	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	4	4	4	4	4
76	3	4	3	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	3	4	4	4	4	4	4
79	3	4	3	4	4	4	4	4	4
80	3	4	3	4	4	4	4	4	4
81	3	4	3	4	4	4	4	4	4
82	3	4	3	4	4	4	4	4	4
83	3	4	3	4	4	4	4	4	4
84	3	4	3	4	4	4	4	4	4
85	3	4	3	4	4	4	4	4	4
86	3	4	3	4	4	4	4	4	4
87	3	4	3	4	4	4	4	4	4
88	3	4	3	4	4	4	4	4	4
89	3	4	3	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	4	4	4	4	4	4
91	3	4	3	4	4	4	4	4	4
92	3	4	3	4	4	4	4	4	4
93	3	4	3	4	4	4	4	4	4
94	3	4	3	4	4	4	4	4	4
95	3	4	3	4	4	4	4	4	4

96	3	4	3	4	4	4	4	4	4
97	3	4	3	4	4	4	4	4	4
98	3	4	3	4	4	4	4	4	4
99	3	4	3	4	4	4	4	4	4
100	3	4	3	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	4	4	4	4	4	4
102	3	4	3	4	4	4	4	4	4
103	3	4	3	4	4	4	4	4	4
104	3	4	3	4	4	4	4	4	4
105	3	4	3	4	4	4	4	4	4
106	3	4	3	4	4	4	4	4	4
107	3	4	3	4	4	4	4	4	4
108	3	4	3	4	4	4	4	4	4
109	3	4	3	4	4	4	4	4	4
110	3	4	3	4	4	4	4	4	4
111	3	4	3	4	4	4	4	4	4
112	3	4	3	4	4	3	4	4	4
113	3	4	3	4	4	4	4	4	4
114	3	4	3	4	4	4	4	4	4
115	3	4	3	4	4	4	4	4	4
116	3	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	3	4	4	4	4	4	4
118	3	4	3	4	4	4	4	4	4
119	3	4	3	4	4	4	4	4	4
120	3	4	3	4	4	4	4	4	4
121	3	4	3	4	4	4	4	4	4
122	3	4	3	4	4	4	4	4	4
123	3	4	3	4	4	4	4	4	4
124	3	4	3	4	4	4	4	4	4
125	3	4	3	4	4	4	4	4	4
126	3	4	3	4	4	4	4	4	4
127	3	4	3	4	4	4	4	4	4
128	3	4	3	4	4	4	4	4	4
129	3	4	3	3	3	3	4	4	4
130	3	4	3	4	4	4	4	4	4
131	3	4	3	4	4	4	3	4	4
132	3	4	3	4	4	4	4	4	4
133	3	4	3	4	4	4	4	4	4
134	3	4	3	4	4	4	4	4	4
135	3	4	3	4	4	3	4	4	4
136	3	4	3	4	4	4	3	3	4
137	3	4	3	4	4	4	4	4	4
138	3	4	3	4	4	4	4	4	4
139	3	4	3	4	4	4	4	4	4
140	3	4	3	4	4	4	4	4	4
141	3	4	3	4	4	4	4	4	4
142	3	4	3	4	4	4	4	4	4
143	3	4	3	4	4	4	4	4	4
144	3	4	3	4	3	4	4	4	4
145	3	4	3	4	4	4	4	4	4

146	3	4	3	4	4	4	4	4	4
147	3	4	3	4	4	4	4	4	4
148	3	4	3	4	4	4	4	4	4
149	3	4	3	4	4	4	4	4	4
150	3	4	3	4	4	4	4	4	4
151	3	4	3	4	4	4	4	4	4
152	3	4	3	4	4	4	4	4	4
153	3	4	3	4	4	4	4	4	4
154	3	4	3	4	4	4	4	4	4
155	3	4	3	4	4	4	4	4	4
156	3	4	3	4	4	4	4	4	4
157	3	4	3	4	4	4	4	4	4
158	3	4	3	4	4	4	4	4	4
159	3	4	3	4	4	4	4	4	4
160	3	4	3	4	4	4	4	4	4
161	3	4	3	4	4	4	4	4	4
162	3	4	3	4	4	4	4	4	4
163	3	3	4	4	4	4	4	4	4
164	3	4	3	4	4	4	4	4	4
165	3	4	3	4	4	4	3	4	4
166	3	4	3	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	4	3	4	4	4
168	3	4	3	4	4	4	4	4	4
169	3	4	3	3	4	4	4	4	3
170	3	4	3	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	4	4	4
172	3	4	3	4	4	4	4	4	4
173	3	4	3	4	4	4	3	3	4
174	3	4	3	4	4	4	4	4	4
175	3	4	3	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	3	4	4
177	3	4	3	4	4	4	4	4	4
178	3	4	3	4	4	4	4	4	4
179	3	4	3	4	4	4	4	4	4
180	3	4	3	4	4	4	3	4	4
181	3	4	3	4	4	4	4	4	4
182	3	4	3	4	4	4	4	4	4
183	3	4	3	4	4	4	4	4	4
184	3	4	3	4	4	4	4	4	4
185	3	4	3	4	4	4	4	4	4
186	3	4	3	4	3	3	3	3	4
187	3	4	3	4	4	4	4	4	4
188	3	4	3	4	4	4	4	4	4
189	3	4	3	4	4	4	4	4	4
190	3	4	3	4	4	4	4	4	4
191	3	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	4	3	4	4	4	4	4	4
193	3	4	3	4	4	4	4	4	4
194	3	4	3	4	4	4	4	4	4
195	3	4	3	4	4	4	4	4	4

196	3	4	3	4	4	4	4	4	4
197	3	4	3	3	4	3	4	4	4
198	3	4	3	4	4	4	4	4	4
199	3	4	3	3	4	3	4	4	4
200	3	4	3	4	4	4	4	4	4
201	3	4	3	4	4	4	4	4	4
202	3	3	4	4	4	4	4	4	4
203	3	4	3	4	4	4	4	4	4
204	3	4	3	4	4	4	4	4	4
205	3	4	3	4	4	4	4	4	4
206	3	4	3	4	4	4	4	4	4
207	3	4	3	4	4	4	4	4	4
208	3	4	3	4	4	4	4	4	4
209	3	4	3	4	4	4	4	4	4
210	3	4	3	4	4	4	4	4	4
211	3	4	3	4	4	4	4	4	4
212	3	4	3	4	4	4	4	4	4
213	3	4	3	4	4	4	4	4	4
214	3	4	3	4	4	4	4	4	4
215	3	4	3	4	4	4	4	4	4
216	3	4	3	4	4	4	4	4	4
217	3	4	3	4	4	4	4	4	4
218	3	4	3	4	4	4	4	4	4
219	3	4	3	4	4	4	4	4	4
220	3	4	3	4	4	4	4	4	4
221	3	4	3	4	4	4	4	4	4
222	3	4	3	4	4	4	4	4	4
223	3	4	3	4	4	4	4	4	4
224	3	4	3	4	4	4	4	4	4
225	3	4	3	4	4	4	4	4	4
226	3	4	3	4	4	4	4	4	4
227	3	4	3	4	4	4	4	4	4
228	3	4	3	4	4	4	3	3	4
229	3	4	3	4	4	4	4	4	4
230	3	4	3	4	4	4	4	4	4
231	3	4	3	4	4	4	4	4	4
232	3	4	3	4	4	4	4	4	4
233	3	4	3	4	4	4	4	4	4
234	3	4	3	4	4	4	4	4	4
235	3	4	3	4	4	4	4	4	4
236	3	4	3	4	4	4	4	4	4
237	3	4	3	4	4	4	4	4	4
238	3	4	3	4	4	4	4	4	4
239	3	4	3	4	4	4	4	4	4
240	3	4	3	4	4	4	4	4	4
241	3	4	3	4	4	4	4	4	4
242	3	4	3	4	4	4	4	4	4
243	3	4	3	4	4	4	4	4	4
244	3	4	3	4	4	4	4	4	4
245	3	4	3	4	4	4	4	4	4

246	3	4	3	4	4	4	4	4	4
247	3	4	3	4	4	4	4	4	4
248	3	4	3	4	4	4	4	4	4
249	3	4	3	4	4	4	4	4	4
250	3	4	3	4	4	4	4	4	4
251	3	4	3	4	4	4	4	4	4
252	3	4	3	4	4	4	4	4	4
253	3	4	3	4	4	4	4	4	4
254	3	3	4	3	4	4	4	4	4
255	3	4	3	4	4	4	3	4	4
256	3	4	3	4	4	4	4	4	4
257	3	4	3	4	4	4	4	4	4
258	3	4	3	4	4	4	4	4	4
259	3	4	3	4	4	4	4	4	4
260	3	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	4	3	3	4	4	4	4	4
262	3	4	3	4	4	4	4	4	4
263	3	4	4	3	3	3	3	4	4
264	3	4	3	4	4	4	4	4	4
265	3	4	3	4	4	4	4	4	4
266	3	4	3	4	4	4	4	4	4
267	3	4	3	4	4	4	4	4	4
268	3	4	3	4	4	4	4	4	4
269	3	4	3	4	4	4	4	4	4
270	3	4	3	4	4	4	4	4	4
271	3	4	3	4	4	4	4	4	4
272	3	4	3	4	4	4	4	4	4
273	3	4	3	4	4	4	4	4	4
274	3	4	3	4	4	4	4	4	4
275	3	4	3	4	4	4	4	4	4
276	3	4	3	4	4	4	4	4	4
277	3	4	3	4	4	4	4	4	4
278	3	4	3	4	4	4	4	4	4
279	3	4	3	4	4	4	3	4	4
280	3	4	3	4	4	4	4	4	4
281	3	4	3	4	4	4	4	4	4
282	3	4	3	4	4	4	4	4	4
283	3	4	3	4	4	4	4	4	4
284	3	4	3	4	4	4	4	4	4
285	3	4	3	3	4	3	4	3	4
286	3	4	3	4	4	4	4	4	4
287	3	4	3	4	4	4	4	4	4
288	3	4	3	4	4	4	4	4	4
289	3	4	3	4	4	4	4	4	4
290	3	4	3	4	4	4	4	4	4
291	3	4	3	4	4	4	4	4	4
292	3	4	3	4	4	4	4	4	4
293	3	4	3	4	4	4	4	4	4
294	3	4	3	4	4	4	4	4	4
295	3	4	3	4	3	4	4	4	4

296	3	4	3	4	4	4	4	4	4
297	3	4	3	4	3	4	4	4	4
298	3	4	3	4	4	4	4	4	4
299	3	4	3	4	4	4	4	4	4
300	3	4	3	4	4	4	4	4	4
301	3	4	3	4	4	4	4	4	4
302	3	4	3	4	4	4	4	4	4
303	3	4	3	4	4	4	4	4	4
304	3	4	3	4	4	4	4	4	4
305	3	4	3	4	4	4	3	4	4
306	3	4	3	4	4	4	4	4	4
307	3	4	3	4	4	4	4	4	4
308	3	4	3	4	4	4	4	4	4
309	3	4	3	4	4	4	4	4	4
310	3	4	3	4	4	4	4	4	4
311	3	4	3	4	4	4	4	4	4
312	3	4	3	4	4	4	4	4	4
313	3	4	3	4	4	4	4	4	4
314	3	4	3	4	4	4	4	4	4
315	3	4	3	4	4	4	4	4	4
316	3	4	3	4	4	4	4	4	4
317	3	4	3	4	4	4	3	4	4
318	3	4	3	4	4	4	4	4	4
319	3	4	3	4	4	4	4	4	4
320	3	4	3	4	4	4	4	4	4
321	3	4	3	4	4	4	3	4	4
322	3	4	3	4	4	4	4	4	4
323	3	4	3	4	4	4	4	4	4
324	3	4	3	4	4	4	4	4	4
325	3	4	3	4	4	4	4	4	4
326	3	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	4	4	4	4	4	4	4	4
328	3	4	3	4	4	4	4	4	4
329	3	4	3	4	4	4	4	4	4
330	3	4	3	4	4	4	4	4	4
331	3	4	4	4	4	4	4	4	4
332	3	4	3	4	4	4	4	4	4
333	3	4	4	4	4	4	4	4	4
334	3	4	3	4	4	4	4	4	4
335	3	4	3	4	4	4	4	4	4
336	3	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	4	3	4	4	4	4	4	4
338	3	4	3	4	4	4	4	4	4
339	3	4	3	4	4	4	4	4	4
340	3	4	3	3	4	4	4	4	4
341	3	4	3	4	4	4	4	4	4
342	3	4	3	4	4	4	4	4	4
343	3	4	3	4	4	4	4	4	4
344	3	4	3	4	4	4	4	4	4
345	3	4	3	4	4	4	4	4	4



346	3	4	3	4	4	4	4	4	4
347	3	4	3	4	4	4	4	4	4
348	3	4	3	4	4	3	3	4	4
349	3	4	3	4	4	4	4	4	4
350	3	4	3	4	4	4	4	4	4
351	3	4	3	4	4	4	4	4	4
352	3	4	3	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	3	4	3	4	4	4	4	4	4
355	3	4	3	4	4	4	4	4	4
356	3	4	3	4	4	4	4	4	4
357	3	4	3	4	4	4	4	4	4
358	3	4	3	4	4	4	4	4	4
359	3	4	3	4	4	4	4	4	4
360	3	4	3	4	4	4	4	4	4
361	3	4	3	4	4	4	4	4	4
362	3	4	3	4	4	4	4	4	4
363	3	4	3	4	4	4	4	4	4
364	3	4	3	4	4	4	4	4	4
365	3	4	3	4	4	4	4	4	4
366	3	4	3	4	4	4	4	4	4
367	3	4	3	4	4	4	4	4	4
368	3	4	3	4	4	4	4	4	4
369	3	4	3	4	4	4	4	4	4
370	3	4	3	4	4	4	4	4	4
371	3	4	4	4	4	4	4	4	4
372	3	4	3	4	4	4	4	4	4
373	3	4	3	4	4	4	4	4	4
374	3	4	3	4	4	4	4	4	4
375	3	4	3	4	4	4	4	4	4
376	3	4	3	4	4	4	4	4	4
377	3	4	3	4	4	4	4	4	4
378	3	4	3	4	4	4	4	4	4
379	3	4	3	4	4	4	4	4	4
380	3	4	3	4	4	4	4	4	4
381	3	4	3	4	4	4	4	4	4
382	3	4	3	4	4	4	4	4	4
383	3	4	3	4	4	4	4	4	4
384	3	4	3	4	4	4	4	4	4
385	3	4	3	4	4	4	4	4	4
386	3	4	3	4	4	4	4	4	4
387	3	4	3	4	4	4	4	4	4
388	3	4	3	4	4	4	4	4	4
389	3	4	3	4	4	4	4	4	4
390	3	4	3	4	4	4	4	4	4
391	3	4	3	4	4	4	4	4	4
392	3	4	3	4	4	4	4	4	4
393	3	4	3	4	4	4	4	4	4
394	3	4	3	4	4	4	4	4	4
395	3	4	3	4	4	4	4	4	4

396	3	4	3	4	4	4	4	4	4
397	3	4	3	4	4	4	4	4	4
398	3	4	3	4	4	4	4	4	4
399	3	4	3	4	4	4	4	4	4
400	4	4	4	4	4	4	3	3	4
401	3	4	3	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	3	4	4
403	3	4	3	4	4	4	4	4	4
404	3	4	3	4	4	4	4	4	4
405	3	4	3	4	4	4	4	4	4
406	3	4	3	4	4	4	4	4	4
407	3	4	3	4	4	4	4	4	4
408	3	4	3	4	4	4	4	4	4
409	3	4	3	4	4	4	4	4	4
410	3	4	3	4	4	4	3	4	4
411	3	4	3	4	4	4	4	4	4
412	3	4	3	4	4	4	4	4	4
413	3	4	3	4	4	4	4	4	4
414	3	4	3	4	4	4	4	4	4
415	3	4	3	4	4	4	4	4	4
416	3	4	3	4	4	4	4	4	4
417	3	4	3	4	4	4	4	4	4
418	3	4	3	4	4	4	4	4	4
419	3	4	3	4	4	4	4	4	4
420	3	4	3	4	4	3	4	4	4
421	3	4	3	4	4	4	4	4	4
422	3	4	3	4	4	4	4	4	4
423	3	4	4	4	4	4	3	4	4
424	3	4	3	4	4	4	4	4	4
425	3	4	3	4	4	4	4	4	4
426	3	4	3	4	4	4	4	4	4
427	3	4	3	4	4	4	4	4	4
428	3	4	3	4	4	4	4	4	4
429	3	4	3	4	4	4	4	4	4
430	3	4	3	4	4	4	4	4	4
431	3	4	3	4	4	4	4	4	4
432	3	4	3	4	4	4	4	4	4
433	3	4	3	4	4	4	4	4	4
434	3	4	3	4	4	4	4	4	4
435	3	4	3	4	4	4	4	4	4
436	3	4	3	4	4	4	4	4	4
437	3	4	3	4	4	4	4	4	4
438	3	4	3	4	4	4	4	4	4
439	3	4	3	4	4	4	4	4	4
440	4	4	4	4	4	4	3	4	4
441	3	4	3	4	4	4	3	4	4
442	3	4	3	4	4	4	4	4	4
443	3	4	3	4	4	4	4	4	4
444	3	4	3	4	4	4	4	4	4
445	3	4	3	4	4	4	4	4	4

446	3	4	3	4	4	4	4	4	4
447	3	4	3	4	4	4	4	4	4
448	3	4	3	4	4	4	4	4	4
449	3	4	3	4	4	4	4	4	4
450	3	4	3	4	4	4	4	4	4
451	3	4	3	4	4	4	4	4	4
452	4	4	4	4	4	3	4	4	4
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	3	4	3	4	4	4	4	4	4
455	3	4	3	4	4	4	4	4	4
456	3	4	3	4	4	4	4	4	4
457	3	4	3	4	4	4	4	4	4
458	3	4	3	4	4	4	4	4	4
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	3	4	3	4	4	4	4	4	4
462	4	4	3	4	4	4	4	4	4
463	3	4	3	4	4	4	4	4	4
464	4	4	4	4	4	4	3	4	4
465	3	4	3	4	4	4	4	4	4
466	3	4	4	4	4	4	4	4	4
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	3	4	3	4	4	4	4	4	4
469	3	4	3	4	4	4	4	4	4
470	4	4	4	2	4	4	4	4	4
471	3	4	3	4	4	4	4	4	4
472	4	3	4	4	4	4	4	4	4
473	3	4	3	4	4	4	4	4	4
474	3	4	3	4	4	4	4	4	4
475	3	4	3	4	4	4	4	4	4
476	3	4	3	4	4	4	4	4	4
477	3	4	3	4	4	4	4	4	4
478	3	4	3	4	4	4	4	4	4
479	3	4	3	4	4	4	4	4	4
480	4	4	4	4	4	4	4	4	4
481	3	4	3	4	4	4	4	4	4
482	3	4	3	4	4	4	4	4	4
483	3	4	4	4	3	4	4	4	4
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4
485	3	4	4	4	4	4	4	4	4
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4
487	3	4	3	4	4	4	4	4	4
488	3	4	3	4	4	4	4	4	4
489	3	4	4	3	4	4	4	4	4
490	3	4	3	4	4	4	4	4	4
491	3	4	3	4	4	4	4	4	4
492	3	4	3	4	4	4	4	4	4
493	3	4	3	4	4	4	4	4	4
494	3	4	3	4	4	4	4	4	4
495	3	4	3	4	4	4	4	4	4

496	3	4	3	4	4	4	4	4	4
497	3	4	3	4	4	4	4	4	4
498	3	4	3	4	4	4	4	4	4
499	3	4	3	4	4	4	4	4	4
500	3	4	4	4	4	4	4	4	4
501	3	4	3	4	4	4	4	4	4
502	3	4	3	4	4	4	4	4	4
503	3	4	3	4	4	4	4	4	4
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4
505	3	4	3	4	4	4	4	4	4
506	3	4	3	4	4	4	4	4	4
507	4	4	4	4	4	4	4	4	4
508	3	4	3	4	4	4	4	4	4
509	4	4	4	4	4	4	4	4	4
510	3	4	3	4	4	4	4	4	4
511	4	4	4	4	4	4	4	4	4
512	3	4	3	4	4	4	4	4	4
513	4	4	4	4	4	4	3	4	4
514	3	4	3	4	4	4	4	4	4
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	3	4	3	4	4	4	4	4	4
517	4	4	4	4	4	4	3	4	4
518	3	4	3	4	4	4	4	4	4
519	4	4	4	4	4	4	4	4	4
520	3	4	3	4	4	4	4	4	4
521	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	4	4	4	3	4	4	4	4	4
523	3	4	3	4	4	4	4	4	4
524	4	4	4	4	4	4	3	4	4
525	4	3	3	4	4	4	4	4	4
526	4	3	4	4	4	4	4	4	4
527	3	4	3	4	4	4	4	4	4
528	3	4	3	4	4	4	4	4	4
529	3	4	3	3	4	4	4	4	4
530	4	4	4	4	4	4	3	4	4
531	3	4	3	4	4	4	4	4	4
532	3	4	4	4	4	4	4	4	4
533	3	4	3	4	4	4	4	4	4
534	4	4	4	4	4	4	3	4	4
535	3	4	3	4	4	4	4	4	4
536	3	4	4	4	4	4	4	4	4
537	4	4	4	4	4	4	4	4	4
538	3	4	4	4	4	4	4	4	4
539	3	4	3	4	4	4	4	4	4
540	3	4	3	4	4	4	4	4	4
541	3	4	3	4	4	4	4	4	4
542	3	4	3	4	4	4	4	4	4
543	4	4	4	4	3	4	4	4	4
544	3	4	3	4	4	4	4	4	4
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4

546	3	4	3	4	4	4	4	4	4
547	4	4	4	4	4	4	4	4	4
548	3	4	3	4	4	4	4	4	4
549	3	4	3	4	4	4	4	4	4
550	3	4	3	4	4	4	4	4	4
551	3	4	3	4	4	4	4	4	4
552	3	4	3	4	4	4	4	4	4
553	4	4	4	4	4	4	4	4	4
554	3	4	3	4	4	4	4	4	4
555	4	4	4	4	4	4	4	4	4
556	4	4	3	4	4	4	4	4	4
557	4	4	4	4	4	4	4	4	4
558	4	4	4	4	4	4	4	4	4
559	4	4	4	4	4	4	4	4	4
560	4	4	4	4	4	4	3	4	4
561	3	4	4	4	4	4	4	4	4
562	3	4	4	4	4	4	4	4	4
563	3	4	3	4	4	4	4	4	4
564	3	4	3	4	4	4	4	4	4
565	3	4	3	4	4	4	4	4	4
566	3	4	3	4	4	4	4	4	4
567	3	4	3	4	4	4	4	4	4
568	3	4	3	4	4	4	4	4	4
569	3	4	3	4	4	4	4	4	4
570	3	4	3	4	4	4	4	4	4
571	3	4	3	4	4	4	4	4	4
572	3	4	3	4	4	4	4	4	4
573	3	4	3	4	4	4	4	4	4
574	3	4	3	4	4	4	4	4	4
575	3	4	3	4	4	4	4	4	4
576	3	4	3	4	4	4	4	4	4
577	3	4	3	4	4	4	4	4	4
578	3	4	3	4	4	4	4	4	4
579	3	4	3	4	4	4	4	4	4
580	3	4	3	4	4	4	4	4	4
581	3	4	3	4	4	4	4	4	4
582	3	4	3	4	4	4	4	4	4
583	3	4	3	4	4	4	4	4	4
584	3	4	3	4	4	4	4	4	4
585	3	4	3	4	4	4	4	4	4
586	3	4	3	4	4	4	4	4	4
587	3	4	3	4	4	4	4	4	4
588	3	4	3	4	4	4	4	4	4
589	3	4	3	4	4	4	4	4	4
590	3	4	4	4	4	4	4	4	4
591	3	4	4	4	4	4	4	4	4
592	3	4	3	4	4	4	4	4	4
593	3	4	3	4	4	4	4	4	4
594	3	4	3	4	4	4	4	4	4
595	4	4	4	4	4	4	4	4	4

596	3	4	3	4	4	4	4	4	4
597	3	4	3	4	4	4	4	4	4
598	4	4	4	4	4	3	4	3	4
599	3	4	3	4	4	4	4	4	4
600	3	4	3	4	4	4	4	4	4
601	3	4	3	4	4	4	4	4	4
602	3	4	3	4	4	4	4	4	4
603	3	4	3	4	4	4	4	4	4
604	3	4	3	4	4	4	4	4	4
605	3	4	3	4	4	4	4	4	4
606	3	4	3	4	4	4	4	4	4
607	3	4	3	4	4	4	4	4	4
608	3	4	3	4	4	4	3	4	4
609	3	4	3	4	4	4	4	4	4
610	3	4	3	4	4	4	4	4	4
611	3	4	3	4	4	4	4	4	4
612	3	4	3	4	4	4	4	4	4
613	3	4	3	4	4	4	4	4	4
614	3	4	3	4	4	4	4	4	4
615	4	4	4	4	4	4	4	4	4
616	3	4	3	4	4	4	4	4	4
617	4	4	4	4	4	4	4	4	4
618	3	4	3	4	4	4	4	4	4
619	4	4	4	4	4	4	4	4	4
620	4	4	4	4	4	4	4	4	4
621	4	4	4	4	4	4	4	4	4
622	4	4	4	4	4	4	4	4	4
623	3	4	3	4	4	4	4	4	4
624	4	4	4	4	4	4	4	4	4
625	3	4	3	4	4	4	4	4	4
626	4	4	4	4	4	4	4	4	4
627	3	4	3	4	4	4	4	4	4
628	3	4	3	4	4	4	4	4	4
629	4	4	4	4	4	4	4	4	4
630	4	4	4	4	4	4	4	4	4
631	4	4	4	4	4	4	4	4	4
632	4	4	4	4	4	4	4	4	4
633	4	4	4	4	4	4	4	4	4
634	4	4	2	4	4	4	4	4	4
635	4	4	4	4	4	4	4	4	4
636	4	4	4	4	4	4	4	4	4
637	4	4	4	4	4	4	4	4	4
638	4	4	4	4	4	4	4	4	4
639	4	4	4	4	4	4	4	4	4
640	4	4	4	4	4	4	4	4	4
641	4	4	4	4	4	4	4	4	4
642	4	4	4	4	4	4	4	4	4
643	4	4	4	4	4	4	4	4	4
644	3	4	4	4	4	4	4	4	4
645	4	4	4	4	4	4	4	4	4

646	3	4	3	4	4	4	4	4	4
647	3	3	3	3	3	4	3	4	1
648	3	4	3	4	4	4	4	4	4
649	3	4	3	4	4	4	4	4	4
650	3	4	3	4	4	4	4	4	4
651	3	4	3	4	4	4	4	4	4
652	3	4	3	4	4	4	3	4	4
653	3	4	3	4	4	4	4	4	4
654	3	4	3	4	4	4	4	4	4
655	3	4	3	4	4	4	4	4	4
656	3	4	3	4	4	4	4	4	4
657	3	4	3	4	4	4	4	4	4
658	3	4	3	4	4	4	4	4	4
659	3	4	3	4	4	4	4	4	4
660	3	4	3	4	4	4	4	4	4
661	3	4	3	4	4	4	4	4	4
662	3	4	3	4	4	4	4	4	4
663	3	4	3	4	4	4	4	4	4
664	3	4	3	4	4	4	4	4	4
665	3	4	3	4	4	4	4	4	4
666	3	4	3	4	4	4	4	4	4
667	3	4	3	4	4	4	4	4	4
668	3	4	3	4	4	4	4	4	4
669	3	4	3	4	4	4	4	4	4
670	3	4	3	4	4	4	4	4	4
671	3	4	3	4	4	4	4	4	4
672	3	4	3	4	4	4	4	4	4
673	3	4	3	4	4	4	4	4	4
674	3	4	3	4	4	4	4	4	4
675	3	4	3	4	4	4	4	4	4
676	3	4	3	4	4	4	4	4	4
677	3	4	3	4	4	4	4	4	4
678	3	4	3	4	4	4	4	4	4
679	3	4	3	4	4	4	4	4	4
680	3	4	3	4	4	4	4	4	4
681	3	4	3	4	4	4	4	3	4
682	3	4	3	4	4	4	4	4	4
683	3	4	3	4	4	4	4	3	4
684	4	4	4	4	4	4	4	4	4
685	3	4	3	4	4	4	4	4	4
686	3	4	3	4	4	4	4	4	4
687	3	4	3	4	4	4	4	4	4
688	3	4	3	4	4	4	4	4	4
689	4	4	4	4	4	4	4	4	4
690	3	4	3	4	4	4	4	4	4
691	4	3	4	4	3	4	4	4	4
692	3	4	3	4	4	4	4	4	4
693	3	3	3	3	3	4	3	4	4
694	3	4	3	4	4	4	4	4	4
695	3	4	3	4	4	4	4	4	4

696	4	4	4	4	4	3	3	4	4
697	3	4	3	4	4	4	4	3	4
698	3	4	3	4	4	4	4	4	4
699	3	4	3	4	4	4	4	4	4
700	3	4	3	4	4	4	4	4	4
701	3	4	3	4	4	4	4	4	4
702	3	4	3	4	4	4	4	4	4
703	3	4	3	4	4	4	4	4	4
704	3	4	3	4	4	4	4	4	4
705	3	4	3	4	4	4	4	4	4
706	3	4	3	4	4	4	4	4	4
707	3	4	3	4	4	4	4	4	4
708	3	4	3	4	4	4	4	4	4
709	3	4	3	4	4	4	4	4	4
710	4	4	4	4	4	3	3	4	4
711	3	4	3	4	4	4	4	4	4
712	3	4	3	4	4	4	4	4	4
713	3	4	3	4	4	4	4	4	4
714	3	4	3	4	4	4	4	4	4
715	3	4	3	4	4	4	4	4	4
716	3	4	3	4	4	4	4	4	4
717	3	4	3	4	4	4	4	4	4
718	3	4	3	4	4	4	4	4	4
719	3	4	3	4	4	4	4	4	4
720	3	4	3	4	4	4	4	4	4
721	3	4	3	4	4	4	4	4	4
722	3	4	3	4	4	4	4	4	4
723	3	4	4	4	3	4	4	3	4
724	3	4	3	4	4	4	4	3	4
725	3	4	4	4	4	4	4	4	4
726	3	4	3	4	4	4	4	4	4
727	4	4	4	4	3	4	3	3	4
728	3	4	3	4	3	4	4	4	4
729	3	4	3	4	4	4	4	4	4
730	3	4	3	4	4	4	4	4	4
731	4	4	4	4	4	4	3	3	4
732	4	4	4	4	3	4	4	3	4
733	4	4	4	4	4	4	3	3	4
734	4	4	4	4	4	4	3	3	4
735	3	4	3	4	4	4	4	4	4
736	3	4	3	4	4	4	4	4	4
737	3	4	3	4	4	4	4	3	4
738	3	4	3	4	4	4	4	4	4
739	3	4	3	4	4	4	4	4	4
740	3	4	3	4	4	4	4	4	4
741	3	4	3	4	4	4	4	4	4
742	3	4	3	4	4	4	4	4	4
743	3	4	3	4	4	4	4	4	4
744	3	4	3	4	4	4	4	4	4
745	3	4	3	4	4	4	4	4	4



746	3	4	3	4	4	4	4	4	4
747	3	4	3	4	4	4	4	4	4
748	3	4	3	4	4	4	4	4	4
749	3	4	3	4	4	4	4	4	4
750	3	4	3	4	4	4	4	4	4
751	3	4	3	4	4	4	4	4	4
752	3	4	3	4	4	4	4	4	4
753	3	4	3	4	4	4	4	4	4
754	3	4	3	4	4	4	4	4	4
755	3	4	3	4	4	4	4	4	4
756	3	4	3	4	4	4	4	4	4
757	3	4	3	4	4	4	4	4	4
758	3	4	3	4	4	4	4	4	4
759	3	4	3	4	4	4	4	4	4
760	3	4	3	4	4	4	4	4	4
761	3	4	3	4	4	4	4	4	4
762	3	4	3	4	4	4	4	4	4
763	3	4	3	4	4	4	4	4	4
764	3	4	3	4	4	4	4	4	4
765	3	4	3	4	4	3	3	3	3
766	3	4	3	4	4	4	4	4	4
767	3	4	3	4	4	4	4	4	4
768	3	4	3	4	4	4	4	4	4
769	3	4	3	4	4	4	4	4	4
770	3	4	3	4	4	4	4	4	4
771	3	4	3	4	4	4	4	4	4
772	3	4	3	4	4	4	4	4	4
773	3	4	3	4	4	4	4	4	4
774	3	4	4	4	4	4	4	4	4
775	3	4	3	4	4	4	4	4	4
776	3	4	3	4	4	4	4	3	4
777	4	4	3	4	4	3	4	3	4
778	4	4	3	4	4	3	4	3	4
779	4	4	3	4	4	3	4	3	4
780	4	4	3	4	4	3	4	3	4
781	4	4	3	4	4	3	4	3	4
	2428	3112	2453	3106	3107	3102	3085	3099	3119
NRR	3,109	3,985	3,141	3,977	3,978	3,972	3,950	3,968	3,994
NRR tertimbang	0,345	0,443	0,349	0,442	0,442	0,441	0,439	0,441	0,444

Keterangan:

- U = Unsur Pelayanan
- NRR= Nilai Rata- rata
- IKM = Indeks kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR Per unsur x (1/9)

