



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III TAHUN 2021

PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1B



Jl. Depati Said No.1 Kelurahan Tapak Lebar
Kecamatan Lubuklinggau Barat II
Kota Lubuk Linggau 31616



(0733) 321570



pn-lubuklinggau.go.id



pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

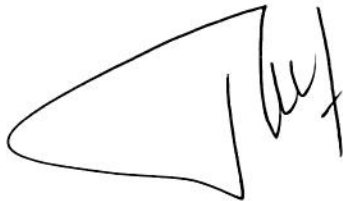
LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB
TRIWULAN III TAHUN 2021**

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Lubuklinggau
Pada Hari Senin, 11 Oktober 2021

Management Representative,



TRI LESTARI, S.H., M.H.
NIP. 198406172009042009

Ketua Tim Survei,



DEDY SOHAIDI, S.H., M.H.
NIP. 198507082006041001

KETUA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU



IMAM SANTOSO, S.H.
NIP. 197604171999031002


KATA PENGANTAR

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 1B Lubuklinggau 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.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan / diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan / diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B, yang diambil dengan menggunakan metode kuesioner melalui Aplikasi SISUPER.

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 Lubuklinggau Kelas 1B dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B.

Lubuklinggau, 11 Oktober 2021



Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	v
DARTAR GAMBAR	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran SKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	6
A. Umur	6
B. Jenis Kelamin.....	6
C. Pendidikan Terakhir.....	6
D. Pekerjaan Utama.....	7
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	8
A. Persyaratan.....	9
B. Prosedur	9
C. Waktu Pelayanan.....	10
D. Biaya/Tarif.....	11
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	12
F. Kompetensi Pelaksana	13
G. Perilaku Pelaksana	14
H. Sarana dan Prasarana	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	18
A. Kesimpulan	18
B. Rekomendasi.....	19
RUJUKAN	20
LAMPIRAN-LAMPIRAN	21

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	5
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur.....	6
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	6
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	6
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	7
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2021.....	8
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Persyaratan.....	9
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	10
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	11
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	12
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	14
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	15
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	16
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17

DAFTAR GAMBAR

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

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 Lubuklinggau Kelas IB 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 dan Sasaran

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran / survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lubuklinggau ini dilaksanakan pada bulan Juli 2021 sampai dengan September 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B, 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 menyediakan sarana dan prasarana untuk melaksanakan survei secara elektronik (SISUPER) dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kusioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kusioner, jika ditemukan kusioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kusioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei memasukkan jawaban kusioner dan menganalisis data.

8. Tim survei menyajikan hasil analisis data untuk dijadikan laporan.
9. Tim survey membuat laporan.

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 Lubuklinggau Kelas IB, antara lain pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dan masyarakat pengunjung Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pengunjung Sidang. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner yang diisi sendiri oleh responden. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran SKM

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. 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 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. 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).
10. 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 Lubuklinggau ini menggunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan 4 (empat) *option* jawaban. Adapun pemberian skor menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau ditentukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1	18 - 28 Tahun	51	23,08%
2	29 - 39 Tahun	59	26,70%
3	40 - 49 Tahun	64	28,96%
4	50 - 59 Tahun	36	16,29%
5	60 - 69 Tahun	11	4,98%
Jumlah		221	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40 -49 tahun sebanyak 64 orang (28,96%)

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	171	77,38%
2	Perempuan	50	22,62%
Jumlah		221	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 171 orang (77,38%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	3	1,36%
3	SMP	3	1,36%
4	SMA	81	36,65%
5	Diploma 1	5	2,26%
6	Diploma 2	0	0%
7	Diploma 3	2	0,90%
8	S1	120	54,30%
9	S2	7	3,17%
10	S3	0	0%
Jumlah		221	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 120 orang (54,30%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	26	11,76%
2	TNI	1	0,45%
3	POLRI	14	6,33%
4	Swasta	55	24,89%
5	Wirausaha	6	2,71%
6	Tenaga Kontrak	0	0 %
7	Lainnya	119	53,85%
Jumlah		221	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utamanya adalah Lainnya sebanyak 119 orang (53,85%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 221 orang responden. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB Triwulan III Tahun 2021 adalah sebesar **95,90** (skala 100) atau **3,84** (skala 1-4), berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00 atau 3,5324 – 4,00).

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

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2021

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor		Kategori	Peringkat
		Skala 100	Skala 1-4		
1	Persyaratan	97,98	3,919	Sangat Baik	2
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,70	3,828	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	94,00	3,760	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	95,03	3,801	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,35	3,814	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	92,08	3,683	Sangat Baik	9
7	Perilaku Pelaksana	95,13	3,805	Sangat Baik	6
8	Sarana dan Prasarana	97,85	3,914	Sangat Baik	3
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	100,00	4,000	Sangat Baik	1
NRR Tertimbang Unsur					3,836
IKM UNIT PELAYANAN					95,90

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,919 berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “persyaratan” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

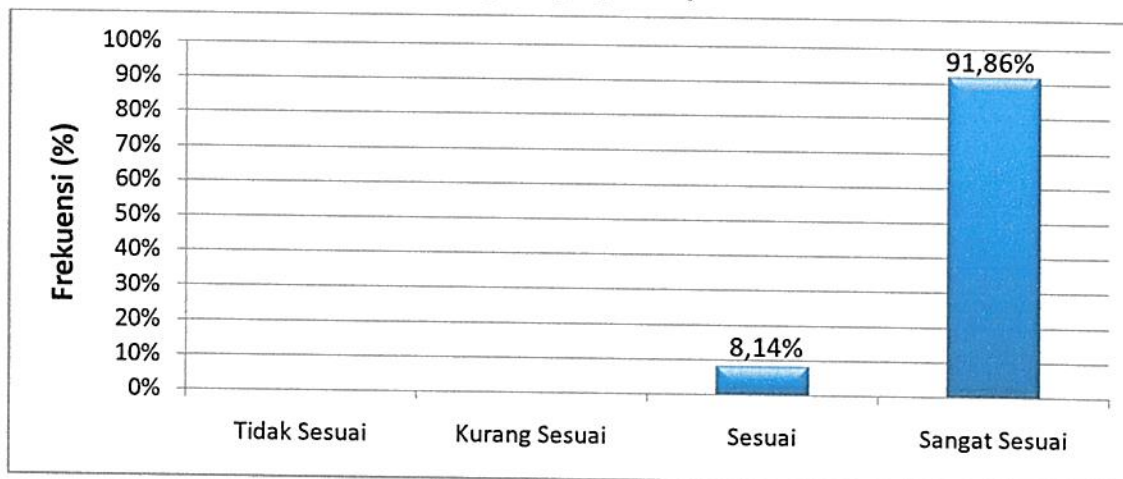
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	-	-
2.	Kurang Sesuai	2	-	-
3.	Sesuai	3	18	8,14%
4.	Sangat Sesuai	4	203	91,86%
Jumlah			221	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 1
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Persyaratan



B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,828 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “sistem, mekanisme, dan prosedur” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

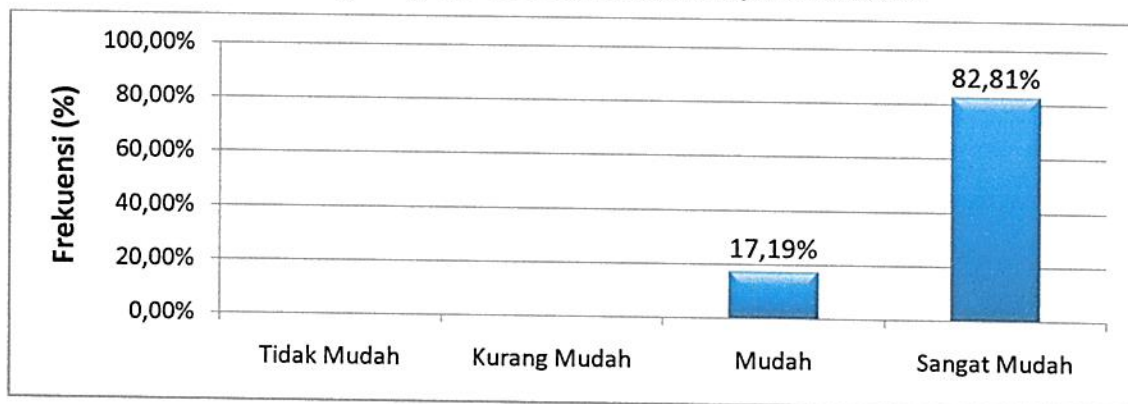
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sistem, mekanisme, dan prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	-	-
2.	Kurang Mudah	2	-	-
3.	Mudah	3	38	17,19%
4.	Sangat Mudah	4	183	82,81%
Jumlah			221	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 2
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,760 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “waktu pelayanan” berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

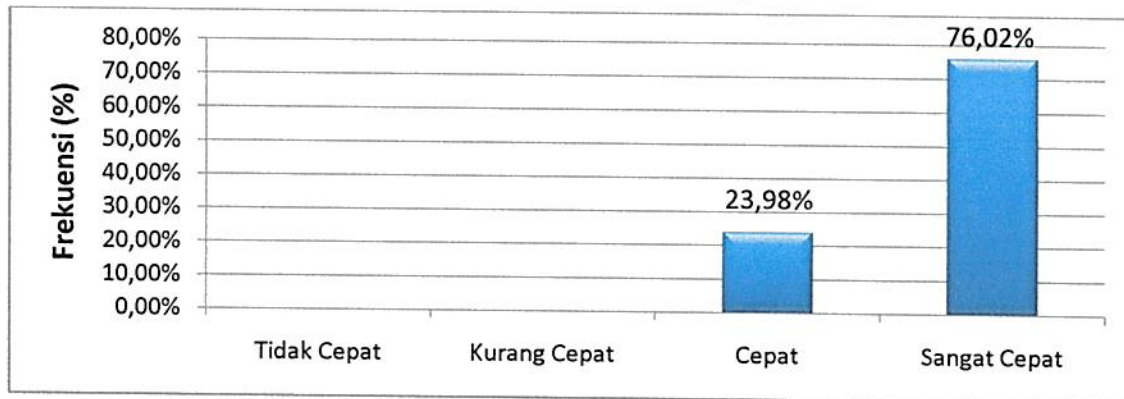
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Cepat	1	-	-
2.	Kurang Cepat	2	-	-
3.	Cepat	3	53	23,98%
4.	Sangat Cepat	4	168	76,02%
Jumlah			221	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 3
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
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 rata-rata skor sebesar 3,801 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “biaya/tarif” berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

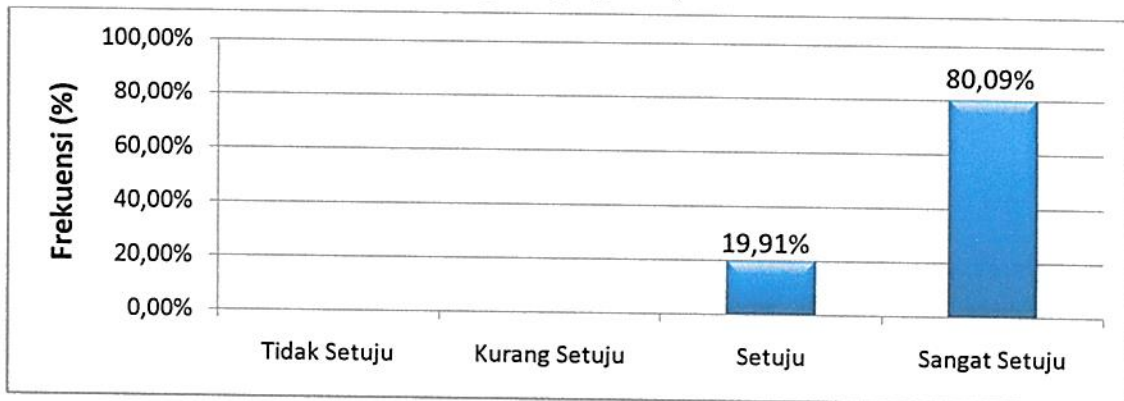
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Setuju	1	-	-
2.	Kurang Setuju	2	-	-
3.	Setuju	3	44	19,91%
4.	Sangat Setuju	4	177	80,09%
Jumlah			221	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 4
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
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 rata-rata skor sebesar 3,814 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “produk spesifikasi jenis pelayanan” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

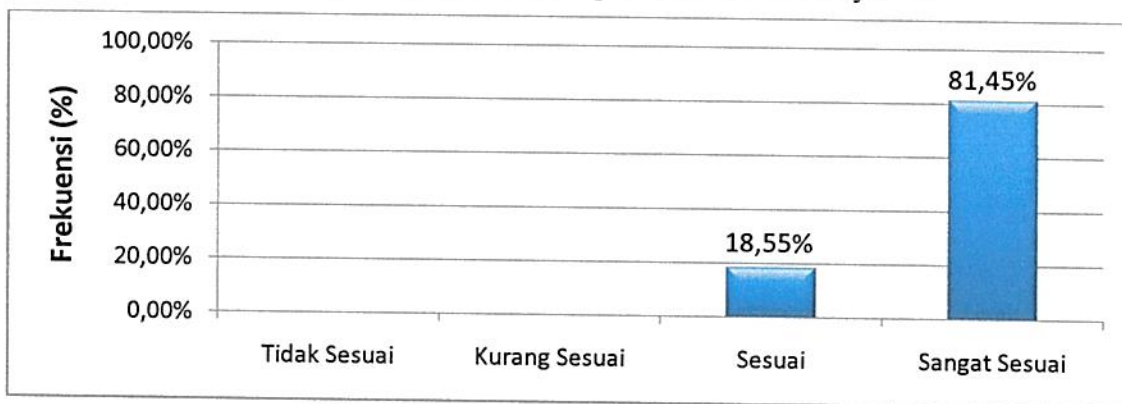
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	-	-
2.	Kurang Sesuai	2	-	-
3.	Sesuai	3	41	18,55%
4.	Sangat Sesuai	4	180	81,45%
Jumlah			221	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

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



F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,683 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “kompetensi pelaksana” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

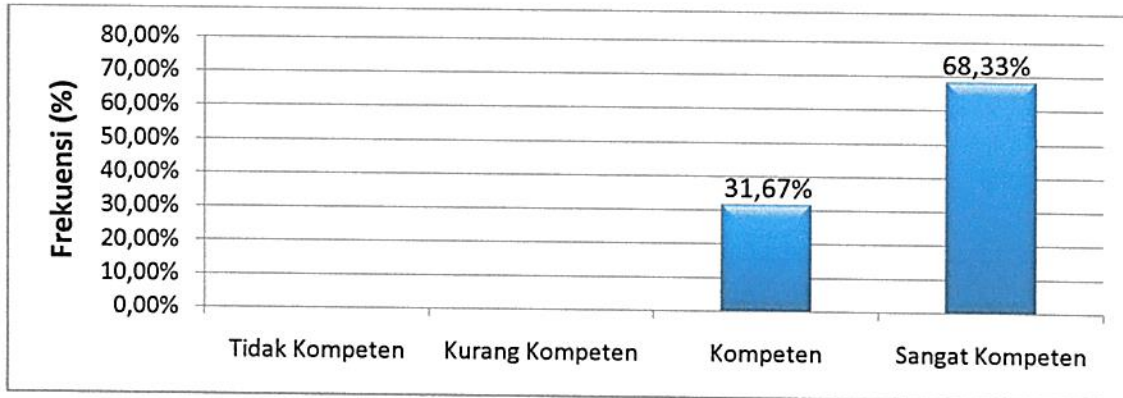
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Kompeten	1	-	-
2.	Kurang Kompeten	2	-	-
3.	Kompeten	3	70	31,67%
4.	Sangat Kompeten	4	151	68,33%
Jumlah			221	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,805 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup "perilaku pelaksana" berada pada kategori "**Sangat Baik**".

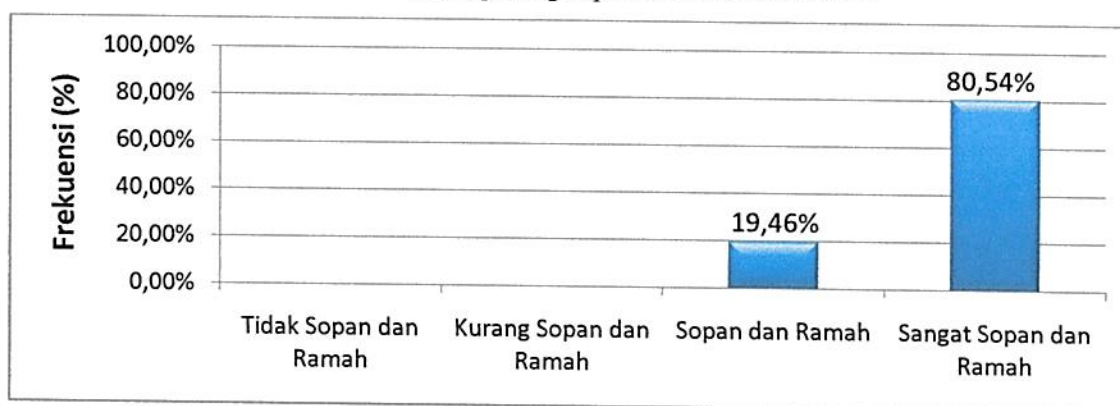
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	-	-
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	-	-
3.	Sopan dan Ramah	3	43	19,46%
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	178	80,54%
Jumlah			221	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



H. 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, aplikasi) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,914 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “sarana dan prasarana” berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

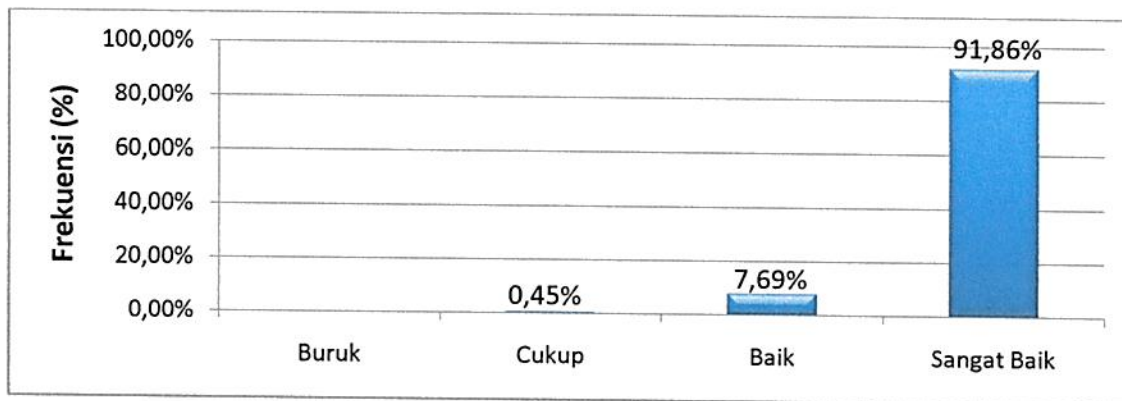
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasaranan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Buruk	1	-	-
2.	Cukup	2	1	0,45%
3.	Baik	3	17	7,69%
4.	Sangat Baik	4	203	91,86%
Jumlah			221	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasaranan



I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “penanganan pengaduan, saran dan masukan” berada pada kategori “Sangat Baik”.

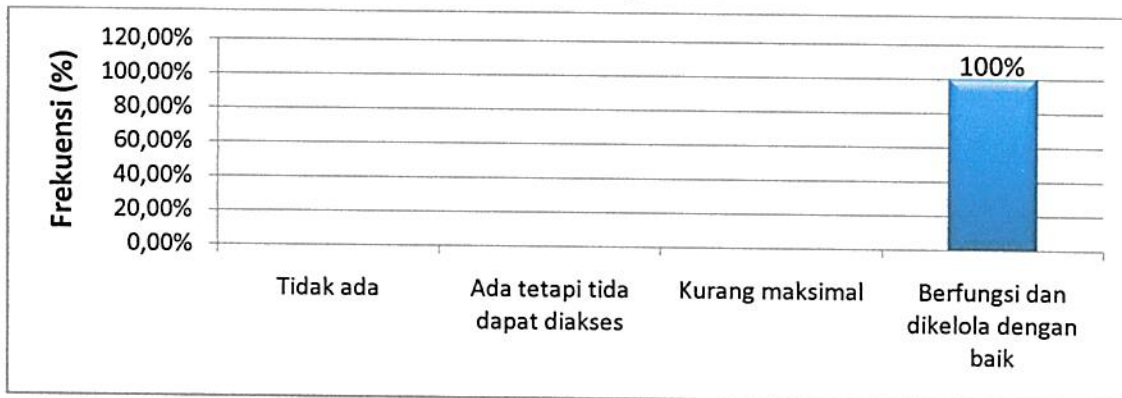
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak ada	1	-	-
2.	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	-	-
3.	Kurang maksimal	3	-	-
4.	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	221	100,00%
Jumlah			221	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

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



BAB V

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 Lubuklinggau sebesar **3,84 / 95,90%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB berada pada kategori SANGAT BAIK “3,919”.
2. Sistem, Mekanismen dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB berada pada kategori SANGAT BAIK “3,828”
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK “3,760”.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK “3,801”.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK “3,814”.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK “3,683”.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK “3,805”.
8. Sarana dan Prasaranan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK “3,914”.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK “4,000”.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan”, disusul ruang lingkup “Perilaku Pelaksana” dan “Sarana dan Prasarana”. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat paling rendah berada pada ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana”, “Waktu Pelayanan” dan “Biaya/Tarif”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran pimpinan dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB, hendaknya dapat mempertahankan kualitas pelayanannya, karena berdasarkan hasil survei ini, seluruh ruang lingkup pada variabel pengukuran IKM berada pada kategori SANGAT BAIK.

Adapun rekomendasi yang diberikan atas tiga indeks kepuasan terendah pada ruang lingkup survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB, adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi Pelaksana

Untuk dapat meningkatkan kompetensi pelaksana hendaknya pimpinan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja petugas layanan, melakukan briefing, dan mengadakan pendidikan dan pelatihan kepada petugas layanan secara berkala, agar menambah kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan.

2. Waktu Pelayanan

Untuk dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu, hendaknya memberikan *reward* bagi petugas layanan dengan prestasi terbaik yang diukur dengan ketepatan waktu pelayanan dan *punishment* untuk petugas layanan yang lalai dan memberikan pelayanan yang buruk. Masyarakat yang mendapatkan kerugian waktu dalam pelayanan akan diberikan kompensasi.

3. Biaya/Tarif

Hendaknya biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat disampaikan melalui website dan media sosial Pengadilan Negeri Lubuklinggau, dan juga diumumkan di papan pengumuman yang bisa langsung dibaca oleh penerima layanan.

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.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

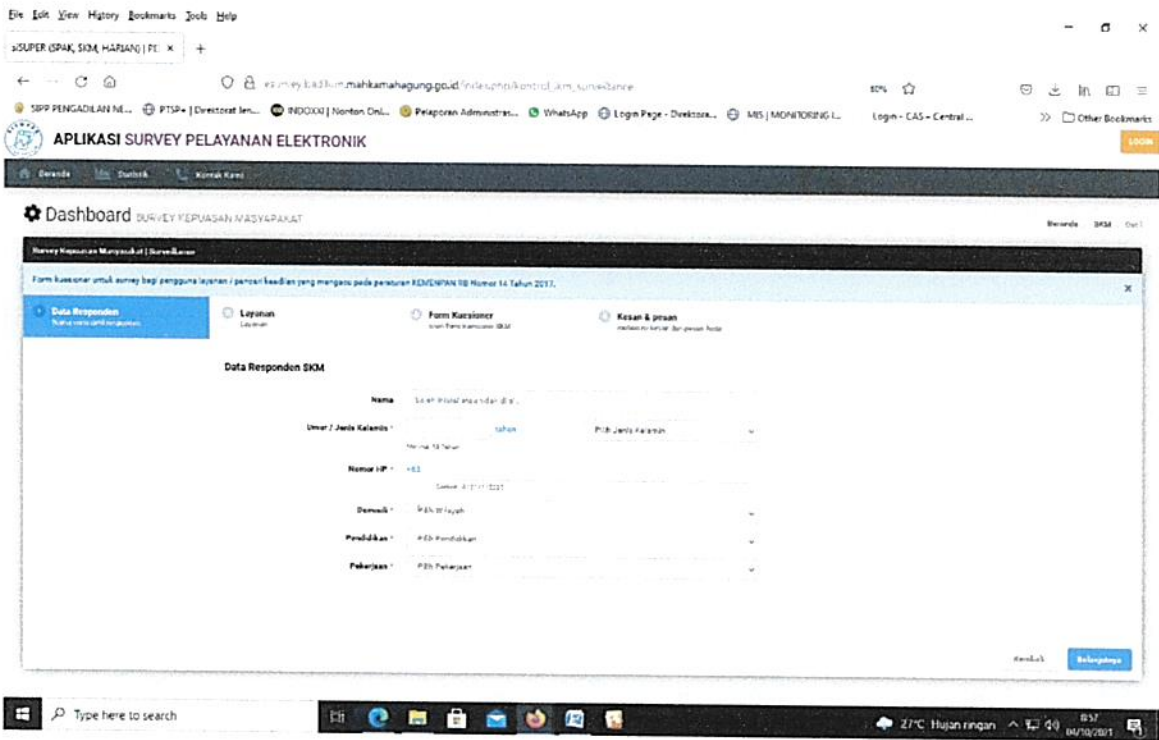
Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

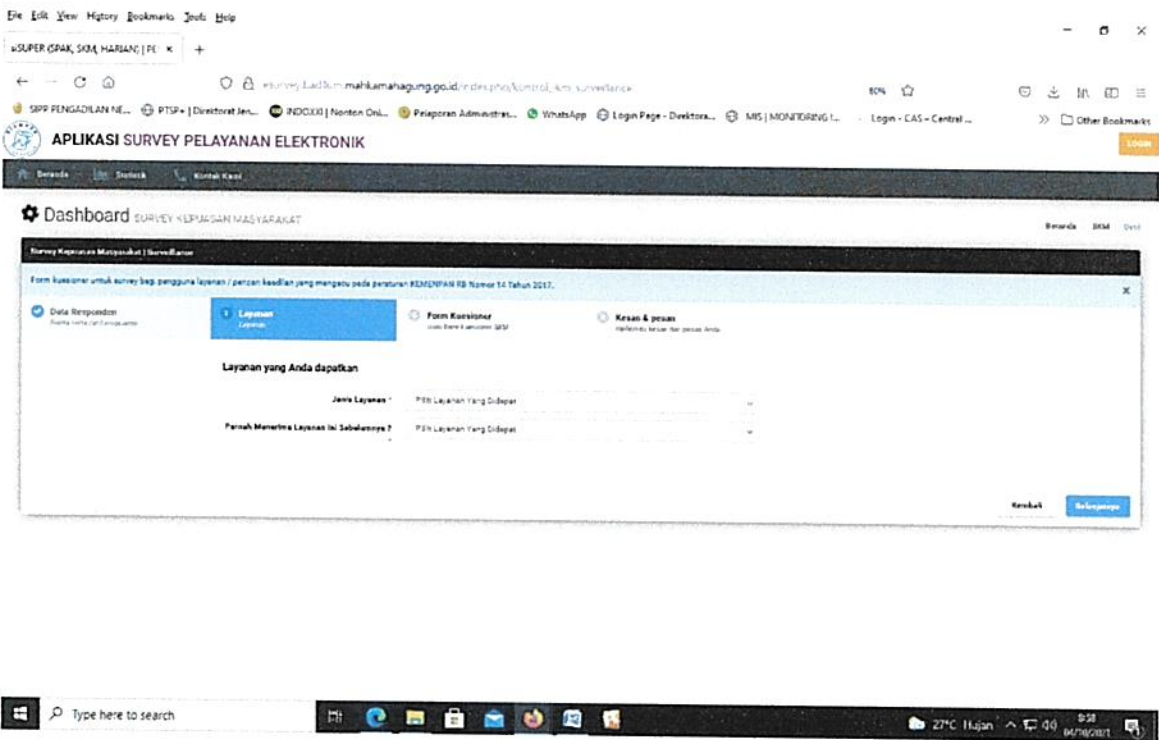
LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan / Kuesioner pada Aplikasi Survei Elektronik (SISUPER)

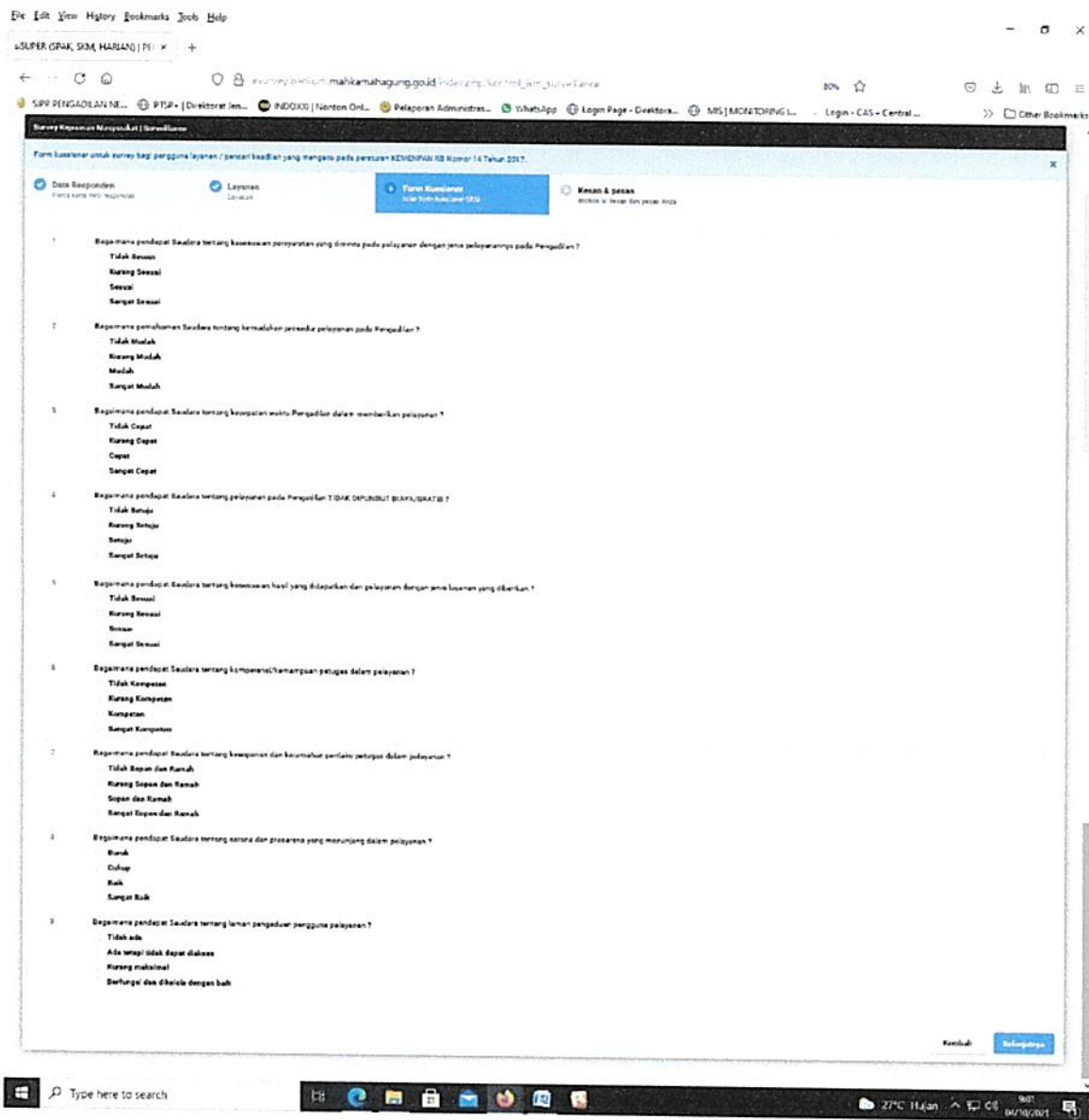
1. Data Responden



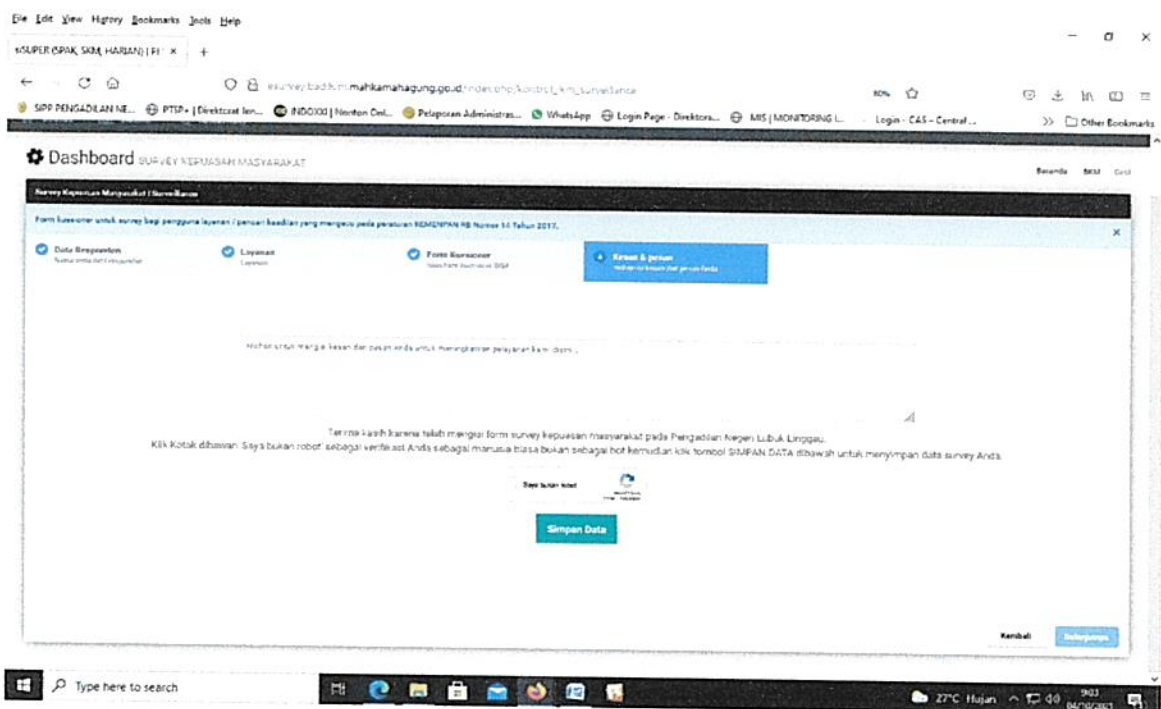
2. Layanan yang Digunakan



3. Form Kuesioner



4. Kesan dan Pesan



DOKUMENTASI

Pengisian Kuesioner Survei



**PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB
PERIODE JULI - SEPTEMBER 2021**

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	3	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4

132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	3	3	3	3	3	3	4	4
150	4	4	3	4	3	4	4	3	4
151	4	4	4	4	3	3	3	4	4
152	4	4	4	3	4	3	3	4	4
153	4	4	3	4	3	3	4	4	4
154	4	4	3	4	3	3	4	4	4
155	4	4	3	4	3	3	3	4	4
156	4	4	3	4	4	3	3	3	4
157	4	4	4	3	3	3	4	4	4
158	4	4	3	4	4	3	3	3	4
159	4	4	3	4	4	3	4	3	4
160	4	3	3	4	4	3	3	4	4
161	3	3	3	4	4	3	4	4	4
162	4	3	3	4	3	4	4	4	4
163	3	3	3	4	4	4	4	4	4
164	4	3	3	4	3	4	4	4	4
165	3	4	4	4	3	3	4	4	4
166	4	3	4	4	3	3	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	3	3	4	4	4	4	4
172	4	4	3	4	3	3	4	4	4
173	3	4	3	4	3	4	4	4	4
174	4	3	4	3	4	3	3	4	4
175	3	3	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	4	4	4	3	4	4	4
177	3	3	4	4	3	3	4	4	4
178	3	3	4	4	3	3	3	4	4
179	4	3	3	4	4	3	4	4	4
180	4	4	4	3	4	3	4	4	4
181	4	3	4	4	3	4	4	4	4
182	4	3	4	4	3	3	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	4	3	3	3	3	3	4
185	4	4	3	3	4	4	4	3	4
186	4	4	4	4	4	3	3	4	4
187	4	4	4	3	4	4	4	4	4
188	3	4	3	3	4	3	4	3	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	3	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	3	4	4	4	3	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	3	3	4	4	3	4	4	4
199	4	4	4	3	4	3	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	3	4	4	4	4	4	4	4

202	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
211	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
212	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	4	4	3	4	3	4	4	2	4	
215	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
216	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Σ Nilai / unsur	866	846	831	840	843	814	841	865	884	
NRR / Unsur	3,919	3,828	3,760	3,801	3,814	3,683	3,805	3,914	4,000	
NRR Tertimbang Unsur	0,435	0,425	0,418	0,422	0,424	0,409	0,423	0,435	0,444	3,836 *)
IKM UNIT PELAYANAN										95,90 **)

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-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 jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x (1/9)
 Jumlah Responden = 100

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,919
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,828
U3	Waktu Penyelesaian	3,760
U4	Biaya/Tarif	3,801
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,814
U6	Kompetensi Pelaksana	3,683
U7	Perilaku Pelaksana	3,805
U8	Sarana dan Prasarana	3,914
U9	Penanganan Pengduan, Saran dan Masukan	4,000
NILAI IKM		3,836