



KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA BANGGAI

Nomor : W19-A8/153.a/PB.01/2/2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN AGAMA BANGGAI

- Menimbang** :
1. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
 2. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam nomor 1, Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan Peraturan tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 3. Bahwa dalam rangka Pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Agama serta mendukung Reformasi Birokrasi, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI meminta kepada Seluruh Pengadilan Tinggi Agama dan Pengadilan Agama di Indonesia untuk melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan;
 4. Bahwa dengan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam nomor 1, 2 dan 3 dianggap perlu untuk membentuk Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana yang dimaksud di atas;
 5. Bahwa untuk keperluan Nomor 4 di atas perlu diatur dengan diterbitkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Banggai Kelas II;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
 2. Undang-Undang Nomor 07 Tahun 1989 sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 03 Tahun 2006 dan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Peradilan Agama;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
 5. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor *001/SKII/1991* tentang Pola BINDALMIN;
 6. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 32/KMNSKIIV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan serta juknis Buku II Edisi Revisi Tahun 2013 No. 14/TUADA-AG/IXI2013 Tanggal 12 September 2013;
 7. Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 26 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik;
 8. PERMENPAN Nomor : 36 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
 9. PERMENPAN Nomor : 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA BANGGAI TENTANG PENUNJUKKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.
- PERTAMA : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Banggai Nomor : W19-A8/41/PB.01/1/2020 tanggal 02 Januari 2020, dan dinyatakan tidak berlaku lagi dan diganti dengan keputusan Nomor : W19-A8/153.a/PB.01/2/2021, tanggal 02 Februari 2021. selanjutnya Menunjuk yang namanya tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK. Dengan susunan keanggotaan sebagaimana terlampir;
- KEDUA : Menunjuk nama-nama yang tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Agama Banggai.
- KETIGA : Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banggai bertugas membuat Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banggai sebagaimana berikut :
1. Mempersiapkan/menyusun formulir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.
 2. Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama Januari sd Juni 2020.
 3. Melaksanakan koordinasi dengan pihak dengan pihak-pihak terkait dengan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.
 4. Menganalisa dan mengevaluasi hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat
 5. Melaporkan hasil pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat kepada Ketua Pengadilan Agama Banggai.
- KEEMPAT : Menugaskan kepada yang nama-nama yang tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banggai.
- KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa, apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Banggai

Tanggal : 02 Februari 2021

Ketua



Mohammad Mahin Ridlo Afifi, S.H.I., M.H.

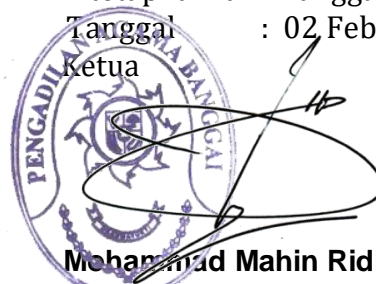
NIP. 19790209 200804 1 003

Lampiran : Keputusan Ketua Pengadilan Agama Banggai
Nomor : W19-A8/153.a/PB.01/2/2021
Tanggal : 2 Februari 2021

**SUSUNAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN AGAMA BANGGAI**

Penanggung jawab : Drs. H. Masngaril Kirom, S.H., M.H.E.S.
Ketua : Putri Miftakhul Khusnaini, S.H.I.
Sekretaris : Muhammad Saleh, S.H.I.
Anggota : 1. Amelia Ivana Dewi, ST.
2. Hardianto H. Samina, S.H.

Ditetapkan di : Banggai
Tanggal : 02 Februari 2021
Ketua



Mohamad Mahin Ridlo Afifi, S.H.I., M.H.
NIP. 19790209 200804 1 003

LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA BANGGAI PENGADILAN TINGGI AGAMA PALU

**PERIODE
SEMESTER I, TAHUN 2021**



Pengadilan Agama Banggai

Ki Hajar Dewantara No. 1, Kec. Banggai, Kab. Banggai Laut, Prov. Sulawesi Tengah
Telp. (0462) 21544 / Fax. (0462) 2705706

Website : www.pa-banggai.go.id / e-mail : pa.banggai@yahoo.co.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	I-1
1.2 Peraturan Perundangan	I-1
1.3 Maksud dan Tujuan	I-2
1.4 Sasaran	I-2
1.5 Ruang Lingkup.....	I-3
1.6 Manfaat.....	I-3
1.7 Indikator Penilaian.....	I-3
BAB 2 TEKNIS PELAKSANAAN	
2.1 Pengertian	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan.....	II-3
BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden	III-5
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan	III-6
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan.....	III-7
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	III-9
3.6 Opini Responden	III-10
3.7 Hasil Pengamatan Lapangan.....	III-10
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	IV-1
4.2 Saran.....	IV-1

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (public interest), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap Pengadilan Agama Banggai, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Banggai.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Banggai, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banggai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Banggai.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banggai.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banggai secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survey Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banggai.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banggai.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/indikator, yang meliputi :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4. Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan
5. Kesesuaian Produk pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana'
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama BANGGAI yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama BANGGAI yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Banggai.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Banggai.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Banggai, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Banggai.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Banggai.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 10 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdapat 10 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Banggai maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Biaya/tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
4. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. **Waktu Pelayanan**, yaitu kesesuaian waktu pelayanan dengan jam kerja
6. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
7. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
8. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

9. **Penangana pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
10. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;

2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.
2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu

nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.

- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Banggai mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1**, **kurang baik** dari nilai **persepsi 2**, **baik** diberi nilai **persepsi 3**, **sangat baik** diberi nilai **persepsi 4**.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia dibanyak media informasi dan up to date.

2. Persepsi dan Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban adalah **1 (satu)** sampai **10 (sepuluh)**.

Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait.

Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal di unit terkait.

3. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Banggai, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Banggai.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Banggai. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Banggai pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Banggai dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Banggai dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Banggai.

d. Penyusunan Jadwal

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi

dengan cara acak dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Banggai.

Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Banggai.

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

d. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,07-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

KEPENTINGAN/IMPORTANCE	Tinggi/High	<i>Berpengaruh Tinggi/High Leverage</i> Kuadran I Kategori : Perbaikan/Impro	Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/ Maintain
	Rendah/Low	Kuadran III Kategori : Pemeliharaan/ Maintain	Kuadran IV Kategori : Peninjauan Ulang/ <i>Berpengaruh Rendah/Low Leverage</i>
		Rendah/Low	Tinggi/High

HASIL KERJA/PERFORMANCE

Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.

Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

e. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Banggai. Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Banggai kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada Semester I tahun 2021 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banggai. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Banggai yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT :

3.1 Profil Organisasi

- Nama Instansi : Pengadilan Agama Banggai
- Alamat : Jl. Ki Hajar Dewantara No. 1 Telp.(0462) 21544 Fax.(0462) 2705706
- Website : www.pa-banggai.go.id
- E-mail : pa.banggai@yahoo.co.id
- Waktu Pelayanan : 07.00 – 15.00 WIB
- Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengadilan Agama Banggai, meliputi :
1. Perkawinan
 - Izin nikah
 - Hadhanah
 - Wali adhal
 - Cerai talak
 - Itsbat nikah
 - Cerai gugat
 - Izin poligami
 - Hak bekas istri
 - Harta bersama
 - Asal-usul anak
 - Dispensasi nikah
 - Pembatalan nikah
 - Penguasaan anak
 - Pengesahan anak

- Pencegahan nikah
- Nafkah anak oleh ibu
- Ganti rugi terhadap wali
- Penolakan kawin campur
- Pencabutan kekuasaan wali
- Pencabutan kekuasaan orang tua
- Penunjukan orang lain sebagai wali

2. Ekonomi Syari'ah

- Bank syari'ah
- Bisnis syari'ah
- Asuransi syari'ah
- Sekuritas syari'ah
- Pegadaian syari'ah
- Reasuransi syari'ah
- Reksadana syari'ah
- Pembiayaan syari'ah
- Lembaga keuangan mikro syari'ah
- Dana pensiun lembaga keuangan syari'ah
- Obligasi syari'ah dan surat berharga berjangka menengah syari'ah

3. Waris

- Gugat waris
- Penetapan ahli waris

4. Infaq

5. Hibah

6. Wakaf

7. Wasiat

8. Zakat

9. Shadaqah, dll

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Ketua Pengadilan Agama Banggai No. W19-A8/318.a/KU.04.2/4/2019 Tanggal 1 April 2019.

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 10 - 50 orang/hari

Visi Misi

: Visi :

“Terwujudnya Pengadilan Agama Banggai Sebagai Lembaga Peradilan Tingkat Pertama Yang Agung dan Berwibawa”.

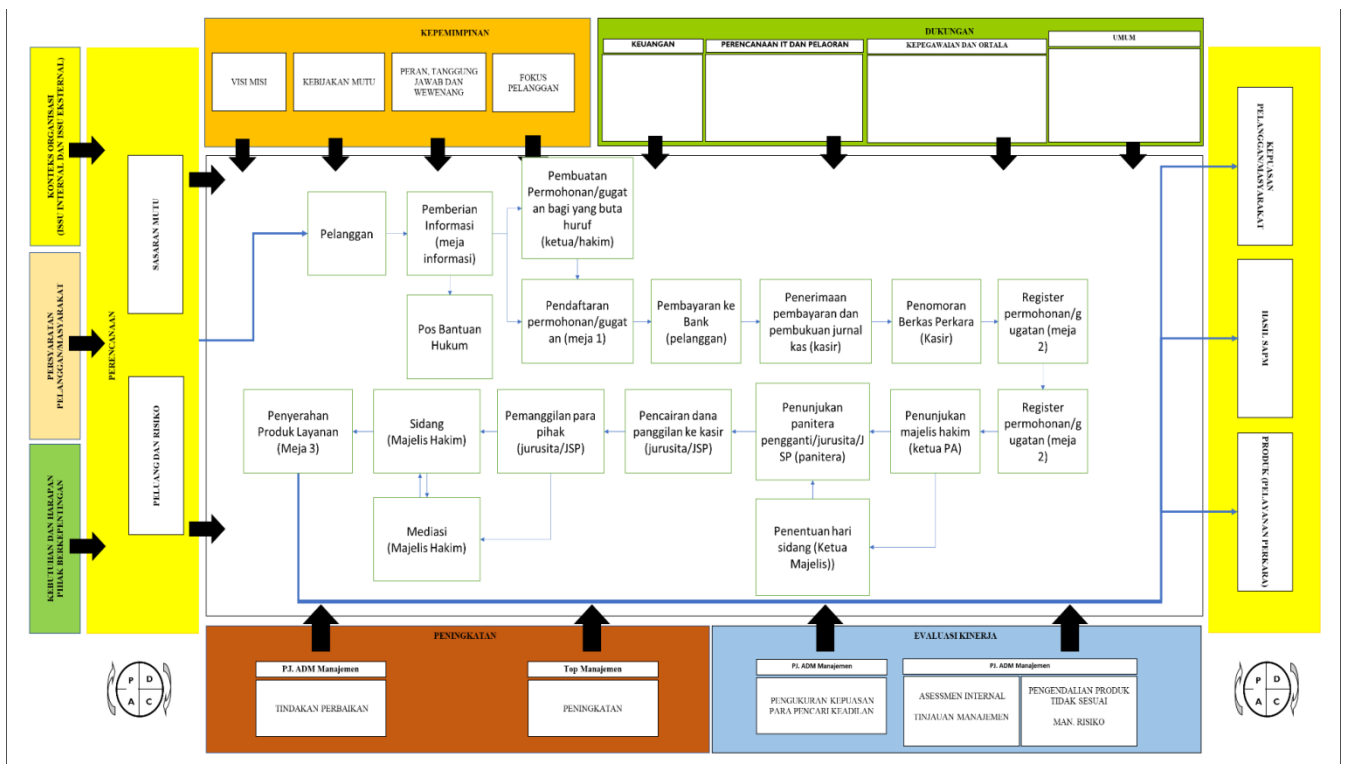
Misi :

1. Mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, biaya ringan dan transparan.
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Aparatur Peradilan dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.
3. Melaksanakan pengawasan dan pembinaan yang efektif dan efisien.
4. Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang efektif dan efisien.

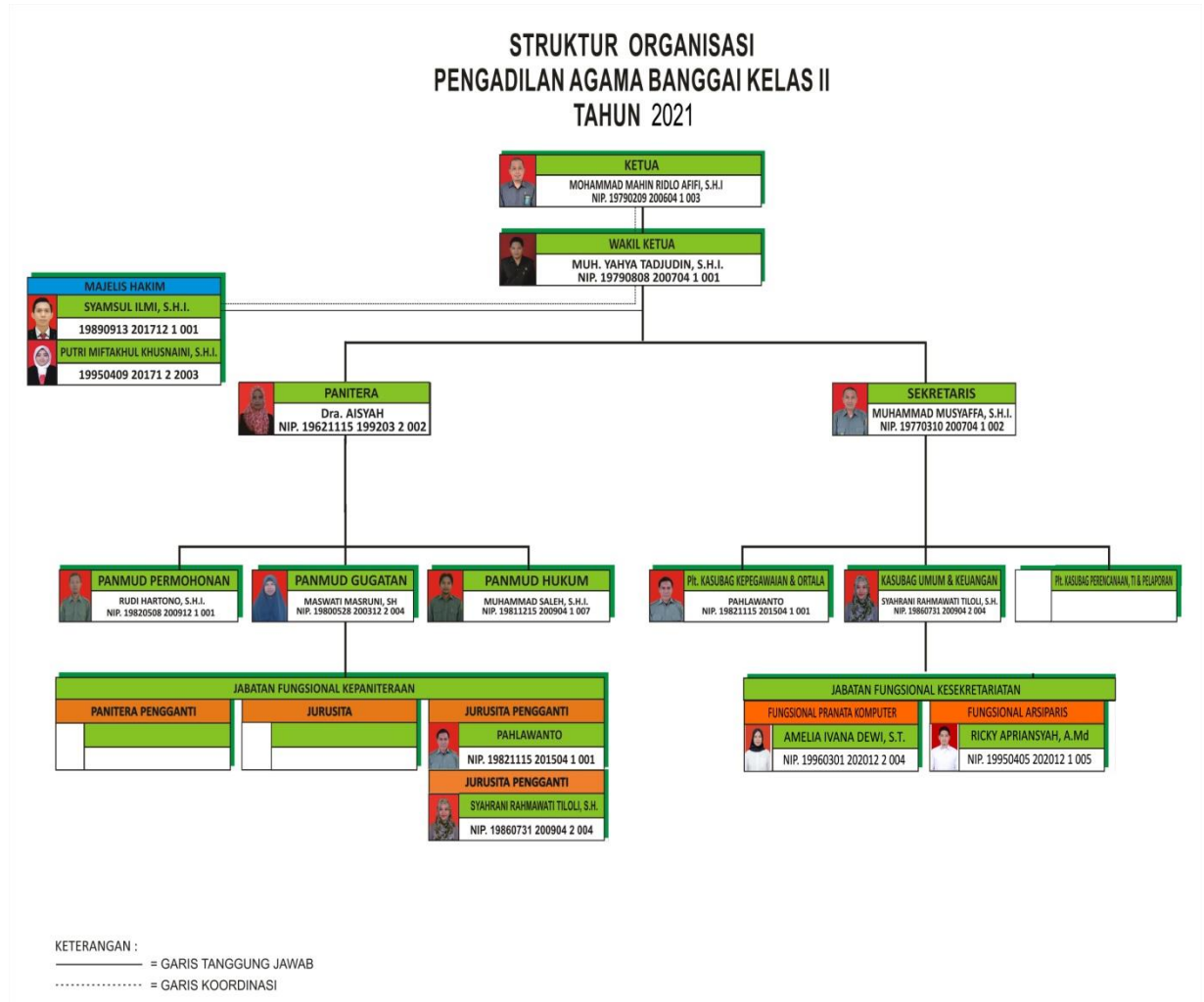
Mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana peradilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Alur Pelayanan

:



Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Banggai memberikan pelayanan pada survey SKM Semester I tahun 2021, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengambilan akta cerai yaitu sebesar 69,70% dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BANGGAI
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Akta Cerai	69,70%
Pengambilan Salinan Putusan	30,30%
Total	100,00%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BANGGAI**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	20-29 tahun	32,58 %
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	53,03 %
No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
3.	Pendidikan Terakhir	SLTA	44,24 %
4.	Pekerjaan	Wiraswasta/Usahawan	37,40 %
5.	Suku Bangsa	Banggai	74,81 %

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Banggai dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Banggai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Banggai dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banggai pada Semester I Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,29** atau konversi IKM sebesar **82,37**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2018 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

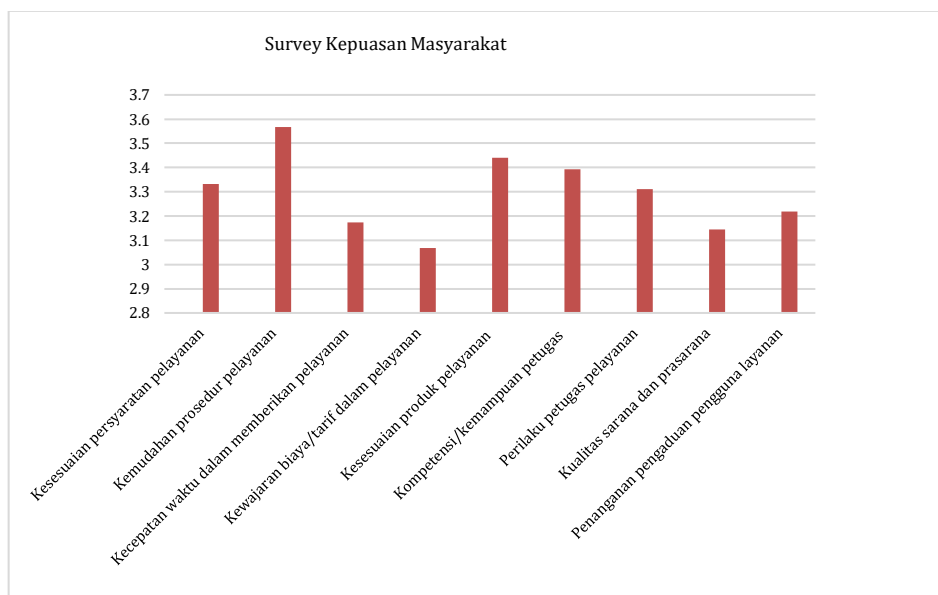
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA BANGGAI**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,33	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,57	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,17	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,07	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,44	Baik

6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,39	Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,31	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,14	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,22	Baik
Rata-rata tertimbang		3,29	Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA Banggai**

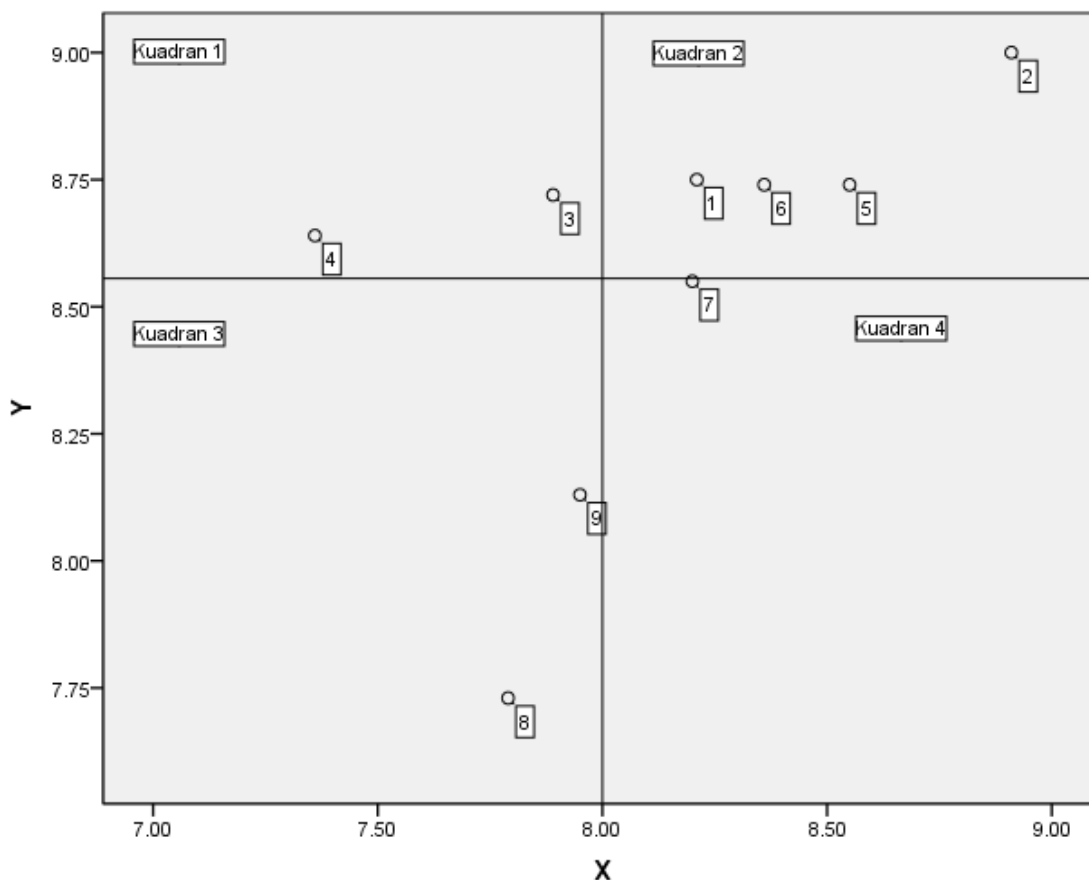
Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa 8 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik dan 1 unsur pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur Kemudahan Prosedur pelayanan.

3.4. Analisa Antara Persepsi dan Harapan

Pada periode survey ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pelanggan dan persepsi/pendapat pelanggan atas keadaan suatu unsur pelayanan saat ini.

Keadaan persepsi dan harapan pelanggan dapat dilihat melalui matriks, dimana matriks tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu **Kuadran I** : *Attributes to Improve*, **Kuadran II** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran III** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.



GAMBAR 3.6 DIAGRAM MATRIKS PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN DI PENGADILAN AGAMA Banggai

TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

Kuadran	Variabel
I	U3 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U4 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U8 = Kualitas sarana dan prasarana
II	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan U2 = Kemudahan prosedur pelayanan U5 = Kesesuaian produk pelayanan U6 = Kompetensi/Kemampuan petugas
III	U8 = Perilaku petugas pelayanan U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan

IV	U7 = Kompetensi/kemampuan petugas
----	-----------------------------------

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing variabel dalam kuadran.

Terdapat 3 unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di Kuadran I merupakan unsur-unsur yang dinilai masyarakat memiliki kualitas pelayanan yang masih rendah namun harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			PIC
			Juli	Agustus	September	
1	U3	Membahas kembali biaya/tarif dalam pelayanan untuk kepentingan masyarakat kecil	√	√		Ketua APM

Semua unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sudah baik. Namun hal tersebut masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik dari kualitas pelayanan yang diberikan saat ini.

3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banggai pada periode Semester I Tahun 2021, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	82,37
2.	Kategori	Baik
3.	Unsur Terendah	U3 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U2 : Kemudahan prosedur pelayanan
5.	Prioritas Perbaikan	U3 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

3.6. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/opini/pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Banggai :

“Agar meninjau kembali biaya/tarif dalam pelayanan”.

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Banggai.

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Banggai

No.	Opini/Pendapat Responden
1.	Lebih memperhatikan biaya perkara untuk masyarakat ekonomi kecil
2.	Lebih dimaksimalkan dan ditingkatkan dalam melakukan pelayanan
3.	Untuk diperbaharui kembali sarana dan prasarana yang tidak berfungsi ataupun telah lama

BAB IV**KESIMPULAN DAN SARAN****4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banggai maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banggai Semester I Tahun 2021 menunjukkan kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,29** atau konversi IKM **82,37**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
 - U2 : Kemudahan prosedur pelayanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2021 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
 - a. U3 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
2. Perlunya peninjauan ulang data panjar biaya dan radius dengan memperhatikan kemampuan ekonomi masyarakat terpinggirkan.
3. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen Akreditasi Penjaminan Mutu di Pengadilan Agama Banggai terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama : Amelia Ivana Dewi, ST.
NIP : 199603012020122004

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : Pengadilan Agama Banggai
Jenis Pelayanan :

DATA MASYARAKAT

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. <20 Thn	5	3,79%
2. 20 - 29 Thn	43	32,58%
3. 30 - 39 Thn	33	25,00%
4. 40 - 49 Thn	28	21,21%
5. > 49 Thn	23	17,42%
TOTAL	132	100,00%

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	62	46,97%
2. Perempuan	70	53,03%
TOTAL	132	100,00%

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	30	22,73%
2. SLTP	23	17,42%
3. SLTA	53	40,15%
4. D1/D2/D3/D4	6	4,55%
5. S1	16	12,12%
6. S2 keatas	4	3,03%
TOTAL	132	100,00%

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	13	9,92%
2. Pegawai Swasta	6	4,58%
3. Wiraswasta/Usahawan	49	37,40%
4. Pelajar/Mahasiswa	2	1,53%
5. Petani	19	14,50%
6. Ibu Rumah Tangga	12	9,16%
7. Lainnya	30	22,90%
TOTAL	131	100,00%

Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Banggai	98	74,81%
2. Saluan	2	1,53%
3. Balantak	2	1,53%
4. Jawa	6	4,58%
5. Bajo	2	1,53%
6. Buton	10	7,63%
7. Bugis	7	5,34%
8. Lainnya	5	3,82%
TOTAL	132	100,76%

Jenis Layanan :

Ket	Jumlah	Persen
1. Akta Cerai	92	69,70%
2. Salinan Putusan	40	30,30%
TOTAL	132	100,00%

DATA SKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Suku Bangsa	Jenis Pelayanan
1	35	3	1	5	1	1	1
2	30	3	2	5	7	1	1
3	47	4	2	2	6	3	1
4	26	2	1	3	3	1	2
5	29	2	1	5	7	8	2
6	42	4	2	2	3	7	2
7	29	2	1	4	3	8	2
8	34	3	1	5	3	1	2
9	34	3	1	2	2	6	1
10	28	2	2	3	5	1	2
11	25	2	2	2	3	6	2
12	20	2	2	2	5	1	1
13	20	2	1	1	5	1	1
14	27	2	2	5	2	1	1
15	43	4	1	1	3	7	1
16	40	4	2	5	1	1	1
17	25	2	2	3	3	1	1
18	40	4	1	2	3	1	1
19	25	2	1	4	1	1	1
20	26	2	2	5	1	1	1
21	45	4	1	1	3	1	1
22	26	2	1	3	3	1	1
23	24	2	2	3	3	1	1
24	45	4	2	5	1	6	1
25	30	3	2	2	3	1	1
26	24	2	2	4	7	2	2
27	26	2	2	3	7	8	2
28	25	2	1	3	2	1	2
29	19	1	2	1	6	1	2
30	15	1	2	2	7	1	2
31	23	2	2	1	6	1	1
32	46	4	1	1	3	1	1
33	34	3	2	5	3	7	1
34	36	3	2	5	6	7	2
35	31	3	2	3	3	1	2
36	44	4	2	1	3	5	1
37	27	2	1	3	1	1	1
38	32	3	1	3	3	1	1
39	44	4	2	3	5	3	1
40	59	5	1	1	3	1	1
41	55	5	2	1	5	1	1
42	21	2	2	3	3	1	2
43	55	5	2	5	1	1	1
44	45	4	1	3	3	1	1
45	40	4	2	6	1	1	1
46	60	5	1	4	3	1	1
47	44	4	1	5	1	5	2
48	25	2	2	1	5	1	1
49	25	2	2	3	3	1	1
50	72	5	1	2	5	7	1
51	52	5	1	5	1	6	1

52	20	2	2	3	5	1	2
53	30	3	2	5	5	1	2
54	33	3	1	5	3	1	2
55	23	2	2	1	3	1	1
56	48	4	2	6	1	1	1
57	34	3	2	4	1	1	1
58	36	3	1	1	3	1	1
59	50	5	1	2	7	1	1
60	40	4	2	2	7	1	1
61	40	4	1	2	2	4	2
62	30	3	1	5	7	1	1
63	21	2	2	3	7	1	1
64	18	1	2	2	3	7	2
65	26	2	2	3	3	4	1
66	24	2	1	3	3	1	2
67	35	3	1	1	3	1	1
68	18	1	2	3	7	1	2
69	25	2	2	3	4	1	1
70	23	2	2	1	5	8	1
71	24	2	2	3	5	6	1
72	33	3	2	3	3	1	1
73	28	2	1	2	7	1	1
74	55	5	2	3	6	1	1
75	43	4	1	3	7	1	1
76	39	3	1	3	3	8	1
77	18	1	2	2	8	1	2
78	29	2	1	3	3	1	1
79	31	3	1	3	2	1	1
80	49	4	2	2	7	4	1
81	25	2	1	4	2	1	1
82	60	5	1	3	3	6	1
83	55	5	2	2	6	1	1
84	34	3	1	1	6	1	1
85	39	3	1	1	3	6	2
86	62	5	2	1	7	1	1
87	53	5	1	3	3	1	1
88	24	2	1	3	3	1	2
89	42	4	1	3	3	4	1
90	56	5	2	1	6	1	1
91	27	2	2	3	3	1	1
92	32	3	1	3	3	6	1
93	48	4	2	1	5	1	2
94	50	5	2	1	5	1	1
95	67	5	1	1	3	1	1
96	42	4	1	3	3	2	1
97	29	2	1	3	7	1	1
98	23	2	2	2	7	1	2
99	39	3	1	3	5	1	1
100	49	4	2	2	6	1	1
101	52	5	1	3	3	6	1
102	26	2	2	3	6	1	2
103	31	3	1	2	7	1	1
104	37	3	2	3	7	1	1
105	72	5	1	1	5	1	1
106	68	5	2	1	6	1	2

107	46	4	1	3	3	4	1
108	38	3	2	3	7	1	1
109	26	2	2	3	3	1	1
110	55	5	1	3	7	1	1
111	60	5	2	1	5	1	1
112	56	5	2	1	5	1	1
113	35	3	1	3	3	1	1
114	28	2	1	3	7	1	1
115	30	3	1	3	7	1	1
116	50	5	1	2	7	1	2
117	40	4	2	2	7	1	2
118	27	2	1	6	1	1	2
119	45	4	2	3	4	1	2
120	30	3	2	6	7	7	2
121	35	3	1	1	7	1	1
122	73	5	1	1	5	6	2
123	47	4	2	1	5	1	1
124	48	4	2	1	6	1	2
125	31	3	1	3	3	4	1
126	36	3	2	3	7	1	1
127	34	3	2	3	3	1	1
128	26	2	1	3	3	1	1
129	40	4	1	3	7	1	1
130	28	2	2	3	7	1	2
131	37	3	1	2	7	1	2
132	29	2	2	1	3	1	2

TOTAL
Jumlah Kuisisioner
Rata-rata
Rata-rata x bobot
Nilai rata2 tertimbang
IKM

Kesimpulan :
Mutu pelayanan
Kinerja Unit Pelayanan

(P) Persepsi

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	4	4	3	4	4	4	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	4
4	4	3	4	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	4	2	3	4	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	2	3	4	3	3
3	4	2	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	2	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	2	3	3	3	4	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	2	3	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	3	4

3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	4	4	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	3	4	3	4	3	3
3	4	3	3	4	4	4	3	3
4	4	3	3	4	3	3	4	3
3	4	4	3	3	3	4	3	4
3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	3	4	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3
3	4	3	3	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	4	3
3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	3	4	3
4	4	3	3	2	4	4	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4	3
4	3	4	3	4	4	3	3	3
3	4	2	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	3
3	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	3	3	3

3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	3	4
3	3	4	3	4	4	4	3	3
3	4	3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	2	4	4	3	4	3
3	4	3	2	4	4	3	3	3
3	3	4	3	4	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3
3	4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	3	3	4	3	3	4	3
4	3	3	2	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	4	4	3
3	3	3	2	4	4	3	3	3
3	2	3	3	4	3	3	3	3
3	3	4	2	4	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	3	3
3	4	4	3	4	4	4	3	3

440	471	419	405	454	448	437	415	425	RATA2
132	132	132	132	132	132	132	132	132	
3,33	3,57	3,17	3,07	3,44	3,39	3,31	3,14	3,22	
0,37	0,40	0,35	0,34	0,38	0,38	0,37	0,35	0,36	
3,29									Label
82,37									1
									2
									3
									4
									5
									6
									7
									8
									9
									Grand Mean

= **82,37**
 = **B**
 = **Baik**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- Grand Mean

(P) PERSEPSI

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
10,0	10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	7,5
10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	5,0	7,5
10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	10,0	5,0	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	5,0	7,5	10,0	7,5	7,5
7,5	10,0	5,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	5,0	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5
10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	7,5
10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	10,0	5,0	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	7,5	10,0

7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	5,0	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	10,0
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	7,5
10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5
10,0	7,5	5,0	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	10,0
7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	7,5	10,0	10,0	7,5
7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5
10,0	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	5,0	10,0
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	7,5
10,0	10,0	7,5	7,5	5,0	10,0	10,0	7,5	10,0
7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5
10,0	7,5	10,0	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	5,0	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0	7,5
10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5
10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	10,0

7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5
10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	10,0
7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5
7,5	7,5	7,5	5,0	10,0	10,0	7,5	10,0	7,5
7,5	10,0	7,5	5,0	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5
10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5
7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	10,0
10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5
10,0	7,5	7,5	5,0	7,5	10,0	7,5	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
10,0	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	10,0
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5
10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0
7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5
7,5	7,5	7,5	5,0	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5
7,5	5,0	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5
7,5	7,5	10,0	5,0	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0
10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5
7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	7,5
8,33	8,92	7,90	7,67	8,60	8,48	8,28	7,86	8,05

X(P)	Y(H)
8,33	8,75
8,92	8,99
7,90	8,78
7,67	8,68
8,60	8,75
8,48	8,73
8,28	8,57
7,86	7,73
8,05	8,23
8,26	8,62

(H) Harapan

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
8	8	8	10	9	8	10	7	10
7	8	7	10	8	7	3	7	10
10	10	10	10	10	10	10	8	8
10	10	10	8	8	10	8	8	8
8	8	8	7	10	10	10	8	10
7	8	10	10	10	10	10	7	10
10	10	10	10	10	7	10	8	8
10	10	8	8	10	10	7	7	8
8	10	10	7	8	10	10	7	10
7	8	10	10	10	10	8	7	10
10	10	8	10	8	8	10	8	8
10	10	8	8	8	7	8	8	8
8	8	8	7	8	10	10	8	8
7	10	8	10	10	10	10	8	8
10	10	10	10	8	8	7	7	8
10	10	10	10	8	7	8	7	8
10	8	10	9	8	10	10	8	8
10	10	10	9	10	10	7	8	8
7	10	10	9	8	8	7	7	8
10	8	10	8	8	7	10	8	8
10	10	8	8	8	10	10	7	8
8	10	8	8	10	10	7	8	8
7	8	10	9	8	10	7	7	8
10	8	10	8	8	8	8	8	8
10	10	10	10	8	8	10	8	8
8	10	8	10	10	8	7	7	8
7	8	8	10	10	8	7	10	8
10	8	8	8	10	8	8	8	8
10	10	10	10	8	8	10	8	8
8	10	10	10	7	8	10	7	8
7	8	10	10	10	8	10	10	8
10	8	10	8	10	8	10	8	8
10	8	8	8	8	8	10	7	8
10	10	8	10	7	8	8	8	8
7	10	8	7	10	8	10	7	8
10	8	10	7	10	8	10	8	8
10	8	8	10	8	8	7	8	8
8	10	9	10	7	8	8	8	8
7	10	9	7	10	7	10	7	8
10	8	9	7	10	10	7	7	8
10	10	8	8	10	10	7	8	8
8	10	8	10	8	10	10	8	8
7	8	9	7	8	10	10	7	8
10	8	8	7	8	8	7	8	8
10	10	8	8	10	10	7	7	8
8	10	8	10	10	8	8	8	8
7	8	8	10	8	8	10	7	8
10	8	8	10	8	7	7	8	8
10	10	8	10	8	10	7	8	8
10	10	10	8	10	10	8	7	8
7	8	10	8	8	8	10	10	8

10	8	8	8	10	7	8	8	8
10	8	7	8	10	10	7	8	8
8	10	10	8	10	10	10	7	8
7	10	10	8	10	8	10	10	8
10	8	8	8	8	7	8	8	8
10	8	7	10	10	10	7	7	8
8	10	10	10	8	10	10	8	8
7	10	10	10	8	8	10	8	8
10	10	10	8	8	7	8	7	8
10	8	8	7	10	10	10	9	8
8	10	7	10	8	10	10	9	8
7	10	10	10	8	10	7	8	8
10	8	10	8	8	10	8	9	8
10	10	8	7	10	10	10	8	8
7	10	7	10	8	10	7	8	8
7	10	9	7	10	10	7	9	10
8	10	8	8	8	10	7	8	10
8	8	10	8	8	8	10	7	10
7	8	8	7	8	10	10	9	10
10	8	8	8	10	10	7	9	10
8	10	8	7	8	10	7	7	8
8	10	10	8	8	8	8	10	10
7	8	8	7	8	10	10	7	8
10	8	10	8	8	10	7	9	10
8	10	7	8	10	10	7	9	10
10	10	7	7	8	8	8	9	10
10	10	10	10	8	7	10	8	8
10	8	10	8	8	10	7	7	10
8	10	7	8	10	10	7	8	10
8	10	7	7	10	8	8	10	10
7	8	8	10	10	7	10	8	8
10	10	10	8	8	10	8	8	8
10	10	7	8	10	10	8	8	8
8	10	7	8	10	8	8	10	10
7	8	10	10	8	7	10	8	8
10	10	10	10	10	10	8	8	8
10	8	8	10	10	10	10	8	8
8	10	7	8	8	8	8	10	10
7	10	10	10	10	10	10	8	8
10	8	10	10	10	10	10	8	10
10	8	8	10	10	8	10	7	7
8	10	10	8	10	7	8	7	10
7	10	10	10	10	10	10	7	10
10	8	8	10	8	10	10	7	8
10	8	8	7	10	8	10	8	10
10	10	10	8	8	7	8	10	10
10	10	10	10	10	10	10	8	8
10	8	10	10	9	10	10	7	8
8	8	8	10	9	8	10	7	10
7	8	7	10	8	7	3	7	10
10	10	10	10	10	10	10	8	8
10	10	10	8	8	10	8	8	8
8	8	8	7	10	10	10	8	10
7	8	10	10	10	10	10	7	10
10	10	10	10	10	7	10	8	8

10	10	8	8	10	10	7	7	8	
8	10	10	7	8	10	10	7	10	
7	8	10	10	10	10	8	7	10	
10	10	8	10	8	8	10	8	8	
10	10	8	8	8	7	8	8	8	
8	8	8	7	8	10	10	8	8	
7	10	8	10	10	10	10	8	8	
10	10	10	10	8	8	7	7	8	
10	10	10	10	8	7	8	7	8	
10	8	10	9	8	10	10	8	8	
10	10	10	9	10	10	7	8	8	
7	10	10	9	8	8	7	7	8	
10	8	10	8	8	7	10	8	8	
10	10	8	8	8	10	10	7	8	
8	10	8	8	10	10	7	8	8	
7	8	10	9	8	10	7	7	8	
10	8	10	8	8	8	8	8	8	
10	10	10	10	8	8	10	8	8	
8	10	8	10	10	8	7	7	8	
7	8	8	10	10	8	7	10	8	
10	8	8	8	10	8	8	8	8	
10	10	10	10	8	8	10	8	8	
8	10	10	10	7	8	10	7	8	
7	8	10	10	10	8	10	10	8	
10	8	10	8	10	8	10	8	8	
10	8	8	8	8	8	10	7	8	
RATA2	8,75	8,99	8,78	8,68	8,75	8,73	8,57	7,73	8,23



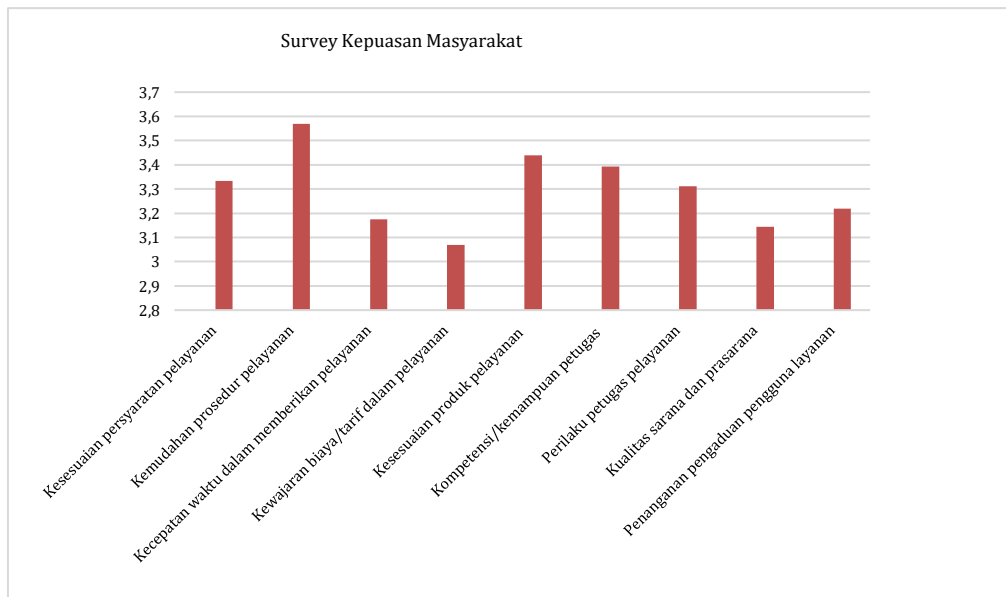
HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Karakteristik	Persentase	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	46,97%
		Perempuan	53,03%
2	Kelompok Umur	< 20 th	3,79%
		20 - 29 th	32,58%
		30 - 39 th	25,00%
		40 - 49 th	21,21%
		> 50 th	17,42%
3	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	22,73%
		SMP	17,42%
		SMA	40,15%
		Diploma	4,55%
		S-1	12,12%
		S-2 keatas	3,03%
4	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI	9,92%
		2. Pegawai Swasta	4,58%
		3. Wiraswasta/Usahawan	37,40%
		4. Pelajar/Mahasiswa	1,53%
		5. Petani	14,50%
		6. Ibu Rumah Tangga	9,16%
		7. Lainnya	22,90%
5	Suku Bangsa	1. Banggai	74,81%
		2. Saluan	1,53%
		3. Balantak	1,53%
		4. Jawa	4,58%
		5. Bajo	1,53%
		6. Buton	7,63%
		7. Bugis	5,34%
		8. Lainnya	3,82%

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,33
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,57
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,17
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,07
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,44
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,39
7	Perilaku petugas pelayanan	3,31
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,14
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,22
	Rata-rata Tertimbang	3,29



Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = **82,37**

Mutu pelayanan = **B**

Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

**PENGADILAN AGAMA BANGGAI**

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 1 Telp. (0462) 21544 Fax. (0462) 2705706
 Website : www.pa-banggai.go.id / e-mail : pa.banggai@yahoo.co.id

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Nomor Responden : _____
 Nama Responden : _____
 Jenis Pelayanan : _____ 1. Akta Cerai _____ 2. Salinan Putusan _____
 Tgl. Survei : _____
 Umur : _____ tahun _____
 Jenis Kelamin : 1 Laki-laki 2 Perempuan
 Pendidikan Terakhir : 1 SD kebawah 4 D1-D2-D3-D4
 2 SLTP 5 S-1
 3 SLTA 6 S-2 ke atas
 Pekerjaan Utama : 1 PNS/TNI/POLRI 5 Petani
 2 Pegawai Swasta 6 Ibu Rumah Tangga
 3 Wiraswasta/Usahawan 7 Lainnya: _____
 4 Pelajar/Mahasiswa
 Suku Bangsa : 1 Banggai 5 Bajo
 2 Saluan 6 Buton
 3 Balantak 7 Bugis
 4 Jawa 8 Lain-lain.....

Lingkari kode angka sesuai jawaban Saudara !

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1 Tidak sesuai 2 Kurang sesuai 3 Sesuai 4 Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanana antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1 Tidak ada 2 Kadang-kadang ada 3 Sering ada
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1 Tidak mudah 2 Kurang mudah 3 Mudah 4 Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. 1 Tidak kompeten 2 Kurang kompeten 3 Kompeten 4 Sangat kompeten
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan. 1 Sangat mahal 2 Cukup mahal 3 Murah 4 Gratis	8. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan 1 Tidak sopan dan ramah 2 Kurang sopan dan ramah 3 Sopan dan ramah 4 Sangat sopan dan ramah
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1 Tidak cepat 2 Kurang cepat 3 Cepat 4 Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1 Buruk 2 Cukup 3 Baik 4 Sangat Baik
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian waktu pelayanan dengan jam kerja yang ada 1 Tidak ada 2 Kadang-kadang ada 3 Sering ada 4 Selalu ada	10. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1 Tidak ada 2 Ada tetapi tidak berfungsi 3 Berfungsi kurang maksimal 4 Dikelola dengan baik

Saran : _____

