



LAPORAN

HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASAYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI KLAS IB LHOKSEUMAWE

(Berdasarkan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

MEI, 2016

KATA PENGANTAR

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melaksanakan perbaikan pelayanan. Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe sebagai lembaga pelayanan publik juga harus terus melakukan perbaikan pelayanan untuk para pencari keadilan.

Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe mengadakan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe melalui pengisian kuisioner.

Pelaksanaan survei dan laporan hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perbaikan dan peningkatan pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan kualitas survey dan laporan survei. Semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya semua aparatur Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe.

Lhokseumawe, 19 Mei 2016

TIM SURVEI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Dan Saran	2
C. Rencana Kerja Dan Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II. METODE SURVEI	
A. Jenis Data	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM	5
D. Teknis Analisa Data	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN	
A. Umum	8
B. Jenis Kelamin	8
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama	9
BAB IV. HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA	
A. Hasil Survei	10
B. Analisa Data	11
C. Hasil Survei Kualitatif	19
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	22
B. Rekomendasi	22
LAMPIRAN	
1. Kuisioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	24
2. Hasil Analisa Data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	29
3. Susunan Tim Survei	31

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. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, 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 diluar ketentuan, dan, ketidakpastian penyelesaian. Hal ini dapat terlihat dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Pengadilan Negeri Kelas IB Lhokseumawe merupakan salah satu lembaga pelayanan publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai lembaga pelayanan publik untuk penyelenggan peradilan yang selalu ingin meningkatkan mutu pelayanannya, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja aparatur peradilan yang akhirnya akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan dimana dilihat dari hasil survei berikutnya.

B. Tujuan Dan Saran

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe
2. Mengukur secara berkala tingkat kepuasan masyarakat pencari keadilan terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe.

C. Rencana Kerja Dan Pelaksanaan

Survei atau pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe dilaksanakan pada bulan Mei 2016. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	10 – 11 Mei 2016
2.	Pengumpulan Data /Survei IKM	12 – 17 Mei 2016
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	18 – 19 Mei 2016

D. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner yang telah diberikan oleh petugas survei, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei menomori kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis datanya.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa survei dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODE SURVEI

A. Jenis Data

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif. Selain itu pada kusioner tersebut terdapat juga bagian pengisian saran dari responden sebagai data survei kualitatif.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada survei ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4, kuisisioner dapat dilihat pada Lampiran 1. Responden dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Kelas IB Lhokseumawe, terdiri dari:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Jaksa Penuntut Umum
5. Terdakwa
6. Penasehat Hukum
7. Polisi, Lembaga Pemasyarakatan
8. Pengunjung, Pengguna Pengadilan/Wartawan

Pengunjung atau masyarakat yang datang ke Pengadilan Negeri Kelas IB Lhokseumawe adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata jumlahnya adalah 10 orang pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 50 orang.

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi 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. Maklumat Pelayanan

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

D. Teknis Analisa Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup yang tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 jenis pertanyaan, dengan empat pilihan jawaban.

Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

➤ Kategorisasi Mutu Pelayanan :

No.	Skor	Mutu	Kinerja Pelayanan
1.	3,26 – 4,00	A	Sangat Baik
2.	2,51 – 3,25	B	Baik
3.	1,76 – 2,50	C	Cukup Baik
4.	1,00 – 1,75	D	Tidak Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu $(4-1) \div (4) = 0,75$

➤ Nilai Interval Konversi Ke Nilai 100 :

No.	Skor	Mutu	Kinerja Pelayanan
1.	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik
2.	62,51 – 81,25	B	Baik
3.	43,76 – 62,50	C	Cukup Baik
4.	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase

$$= \frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \% = \frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$$

2. Untuk skor maksimum dalam prosentase

$$= \frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \times 100 \% = \frac{4}{1} \times 100 \% = 100 \%$$

3. Untuk Interval dalam prosentase

$$= \text{Skor maksimum} - \text{skor minimum} = 100 \% - 25 \% = 75 \%$$

Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase adalah

$$= \frac{i}{j} = \frac{75 \%}{4} = 18,75 \%$$

➤ Nilai Persepsi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pengadilan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Skor	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik
2	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup Baik
4	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik

Data kuesioner yang berasal dari sebanyak 54 (lima puluh empat) responden diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 (sepuluh) 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 IKM 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 IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Responden menurut karakteristik umur, ditampilkan pada tabel berikut :

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	16 – 20 Tahun	7	12,9
2.	21 – 30 Tahun	16	29,7
3.	31 – 40 Tahun	16	29,7
4.	41 – 50 Tahun	7	12,9
5.	51 – 61 Tahun	7	12,9
6.	61 – 70 Tahun	1	1,9
Jumlah		54	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berumur 21-30 tahun dan 31 – 40 tahun masing-masing 29,7 %.

B. Jenis Kelamin

Responden menurut karakteristik jenis kelamin, ditampilkan pada tabel berikut:

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki - laki	40	74,1
2.	Perempuan	14	25,9
Jumlah		54	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang (74,1 %.)

C. Pendidikan Terakhir

Responden menurut karakteristik pendidikan terakhir, ditampilkan pada tabel berikut:

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	SD	1	1,9
2.	SLTP	2	3,7
2.	SLTA	14	25,9
3.	D1/D2/D3	2	3,7
4.	S1	31	57,4
5.	S2/S3	4	7,4
Jumlah		54	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir S1 (Sarjana) sebanyak 31 orang (57,4 %.)

D. Pekerjaan Utama

Responden menurut karakteristik pekerjaan utama, ditampilkan pada tabel berikut:

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	PNS/TNI/POLRI	9	16,7
2.	Pegawai Swasta	9	16,7
3.	Wiraswasta/Usahawan	10	18,6
4.	Pelajar	7	12,9
5.	Mahasiswa	6	11,1
6.	Advokat	3	5,6
7.	Pengacara	2	3,7
8.	BUMN	2	3,7
9.	Wartawan	1	1,8
10.	Lainnya	1	1,8
11.	Tidak Menyebutkan	4	7,4
Jumlah		54	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini memiliki pekerjaan utama Wiraswasta/usahawan sebanyak 10 orang (18,6 %.).

BAB IV

HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

A. Hasil Survei

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 54 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe dan hasil analisis data yang telah dilakukan (Lampiran 2) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe sebesar 74.50 berada pada kategori "BAIK" (pada interval 62,51 – 81,25).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut berdasarkan skor rata-rata masing-masing yang bisa dilihat pada tabel berikut :

No.	Ruang Lingkup	Skor Rata-rata	Kategori
1.	Persyaratan	3,06	Baik
2.	Prosedur	3,17	Baik
3.	Waktu Pelayanan	2,94	Baik
4.	Biaya/Tarif	2,80	Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,98	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,02	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,11	Baik
8.	Maklumat Pelayanan	2,96	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,06	Baik

B. Analisa Data

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh survei indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe dalam 9 jenis ruang lingkup yang tersaji dalam analisa data berikut ini :

1. Persyaratan

Hasil analisis pada jawaban dari 54 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat mudah	A	4	14	25,9
2.	Mudah	B	3	30	55,6
3.	Cukup mudah	C	2	9	16,7
4.	Sulit	D	1	1	1,8
Jumlah				54	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Persyaratan dapat disajikan melalui diagram berikut :



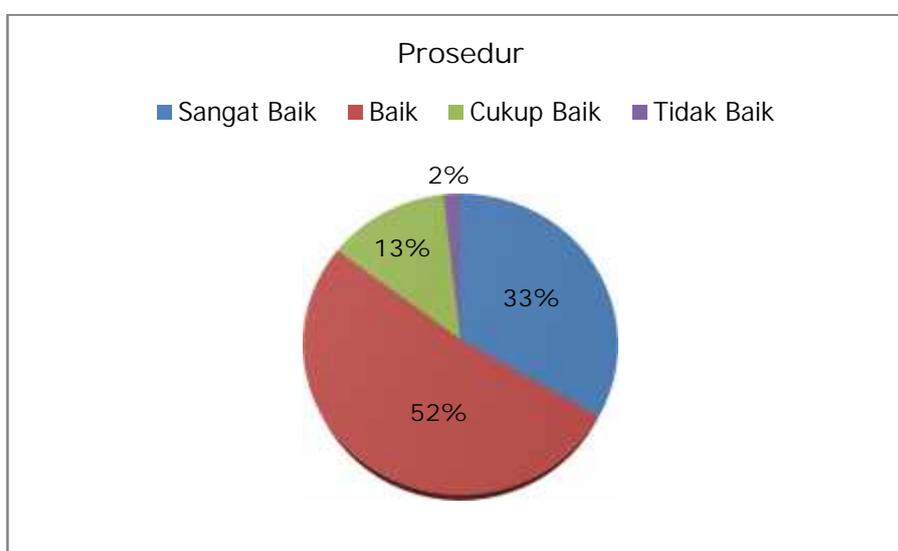
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh 55 % dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 3,06 dimana berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 dengan kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

2. Prosedur

Hasil analisis pada jawaban dari 54 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Prosedur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4	18	33,4
2.	Baik	B	3	28	51,9
3.	Cukup Baik	C	2	7	12,9
4.	Tidak Baik	D	1	1	1,8
Jumlah				54	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Prosedur dapat disajikan melalui diagram berikut :



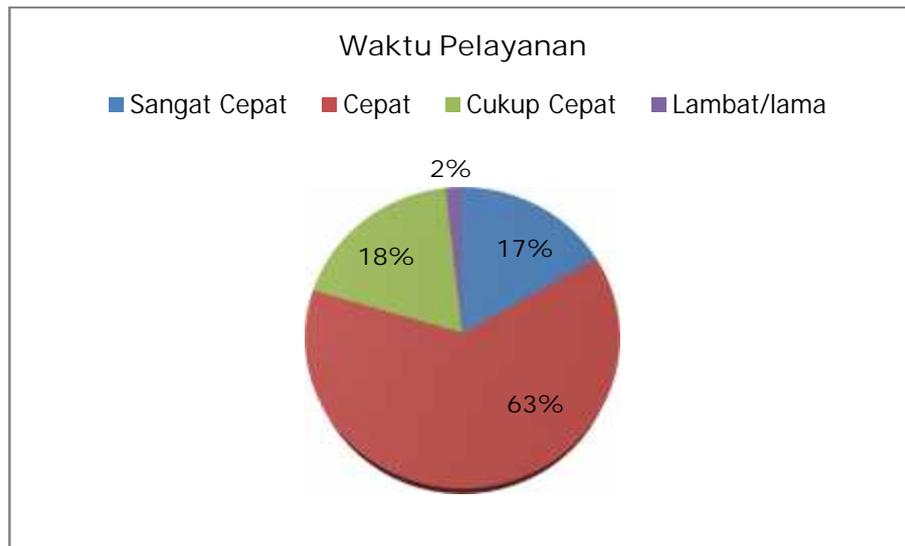
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh 52 % dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 3,17 dimana berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 dengan kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

3. Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 54 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Waktu Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Cepat	A	4	9	16,7
2.	Cepat	B	3	34	62,9
3.	Cukup Cepat	C	2	10	18,6
4.	Lambat/lama	D	1	1	1,8
Jumlah				54	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Waktu Pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut :



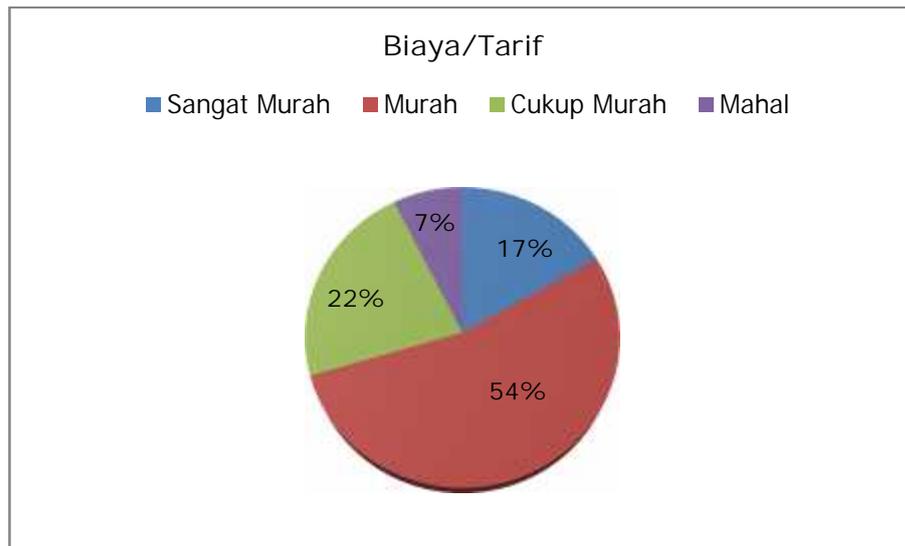
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 63 % dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 2,94 dimana berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 dengan kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

4. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada jawaban dari 54 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Biaya/Tarif dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Murah	A	4	9	16,7
2.	Murah	B	3	29	53,7
3.	Cukup Murah	C	2	12	22,2
4.	Mahal	D	1	4	7,4
Jumlah				54	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Biaya/tarif dapat disajikan melalui diagram berikut :



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 54 % dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 2,80 dimana berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 dengan kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 54 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Memuaskan	A	4	10	18,6
2.	Memuaskan	B	3	34	62,9
3.	Cukup Memuaskan	C	2	9	16,7
4.	Tidak Memuaskan	D	1	1	1,8
Jumlah				54	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut :



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 63 % dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 2,98 dimana berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 dengan kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada jawaban dari 54 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Mampu	A	4	12	22,2
2.	Mampu	B	3	32	59,3
3.	Cukup Mampu	C	2	9	16,7
4.	Tidak Mampu	D	1	1	1,8
Jumlah				54	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Kompetensi pelaksana dapat disajikan melalui diagram berikut :



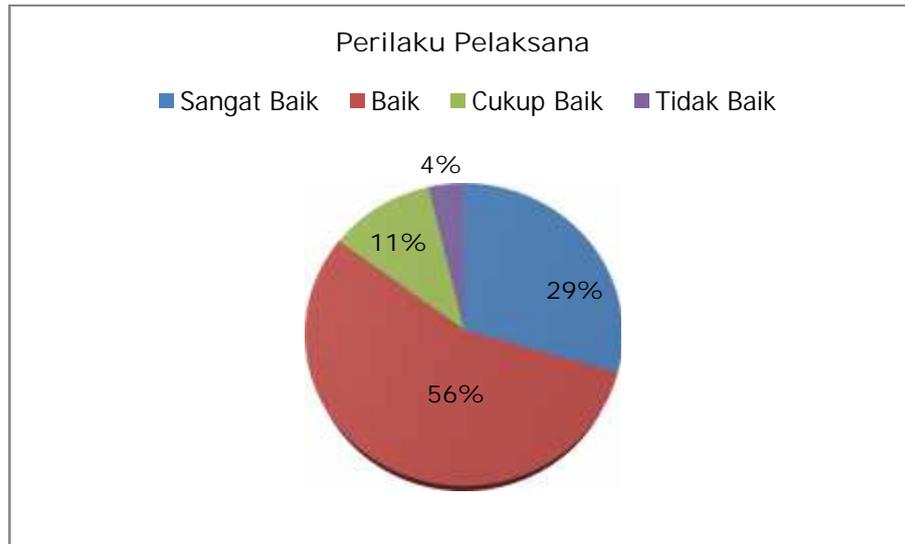
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh 59 % dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 3,02 dimana berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 dengan kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada jawaban dari 54 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4	16	29,6
2.	Baik	B	3	30	55,6
3.	Cukup Baik	C	2	6	11,1
4.	Tidak Baik	D	1	2	3,7
Jumlah				54	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Perilaku pelaksana dapat disajikan melalui diagram berikut :



Perilaku pelaksana adalah Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 56 % dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 3,11 dimana berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 dengan kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

8. Maklumat Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 54 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Maklumat Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Memuaskan	A	4	9	16,7
2.	Memuaskan	B	3	35	64,8
3.	Cukup Memuaskan	C	2	9	16,7
4.	Tidak Memuaskan	D	1	1	1,8
Jumlah				54	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Maklumat pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut :



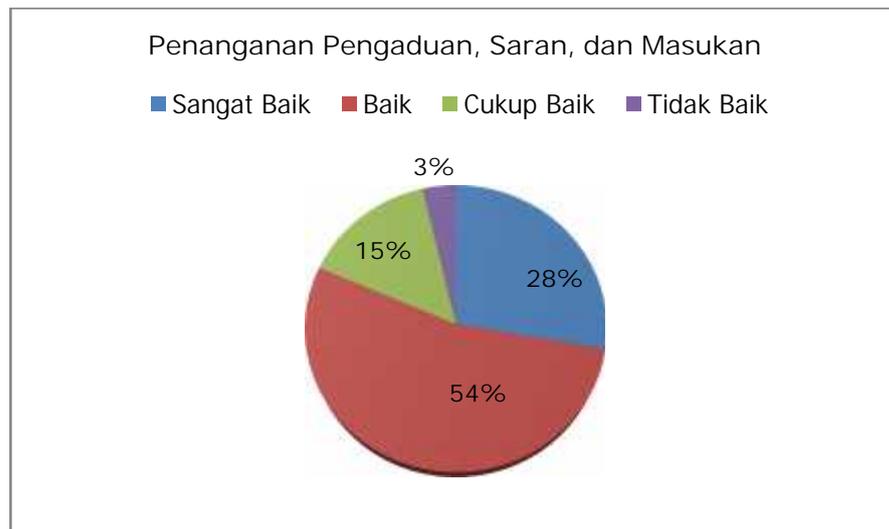
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 65 % dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 2,96 dimana berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 dengan kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Hasil analisis pada jawaban dari 54 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4	15	27,8
2.	Baik	B	3	29	53,7
3.	Cukup Baik	C	2	8	14,8
4.	Tidak Baik	D	1	2	3,7
Jumlah				54	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut :



Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh 54 % dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 3,06 dimana berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 dengan kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori baik.

C. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe, yang diusulkan responden, antara lain :

1. Sudah baik.
2. Pengadilan Negeri Lhokseumawe ruang semua ber AC.
3. Semoga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik.
4. Tidak memandang bulu atau pilih kasih dalam memberikan pelayanan.
5. Semoga kedepannya lebih meningkatkan disiplin lagi dalam tugas.
6. Harapan kedepannya lebih baik lagi.
7. Administrasi perlu ditingkatkan.
8. Pelayanan sesuai dan bersahaja.
9. Segala keperluan yang diutamakan untuk mahasiswa agar dapat diproses dengan cepat, agar mahasiswa biar menjalani penuhkan dengan baik.

10. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar ke depannya menjadi contoh bagi instansi lain.
11. Jadwal sidang terutama sidang perdata, agar dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal.
12. Pelayanan lebih ditingkatkan lagi !
13. Kursi ruang di maksimalkan .
14. Jadwal di mulai sidang dipercepat di bawah jam 10.10 wib
15. Tingkatkan disiplin.
16. Koordinasi antara atasan dan bawahan.
17. Memperkuat petugas keamanan agar / sesuai baik lagi.
18. Kedepannya lebih baik lagi dan lebih menguasai bagian itu sendiri.
19. Lebih disiplin lagi dalam berbagai seperti memasukan baju kedalam dan pergi / keluar kantor tepat waktu.
20. Menurut saya untu meningkatkan atabilitas intansi. Saya mengharapkan keterbukaan informasi yang bisa membuat masyarakat lebih puas dengan pelayanan dan kerja sama dengan segala pihak dan saling mendukung demi kebaikan.
21. Saran saya sebagai instansi pemerintah yang mengadili segala perkara, kami berharap instansi ini menjadi kepercayaan masyarakat seterusnya.
22. Pelayanan sangat baik.
23. Agar dalam proses di pengadilan lebih dipermudah supaya tidak memakan waktu.
24. Perlu peningkatan yang baik lagi.
25. Tempat parkir belum memadai dan masih amburadul.
26. Diadakan satu ruangan untuk Pos BAPAS dan Pos PEKSOS.
27. Meningkatkan kenyamanan agar lebih baik lagi.
28. Agar dapat mengimbangi antara rakyat mampu maupun tidak mampu, tidak pilih kasih dan petugas / pengawaipun dapat lebih ramah kepada pengunjung atau tamu Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe
29. Setiap saat ada ditempat pada jam kerja.
30. Pelayanan terus menerus dijaga dengan baik dan di tingkatkan secara bentuknya.

31. Pertahankan dan tingkatkan mutu pelayanan.
32. Masyarakat sangat puas terhadap pelayanan dan tugas Hakim serta Panitra juga Juru Sita maupun mengadaptasi dengan masyarakat kota Lhokseumawe serta sosialisasi terhadap menyangkut pelayanan yang memuaskan.
33. Supaya lebih ditingkatkan lagi semoga hukum menjadi Panglima di NKRI.
34. Pelayanan publik memang harus lebih disiplin, baik jam kerja maupun pelayanan itu sendiri
35. Semoga dapat ditingkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat
36. Mohon unuk dijaga waktu yang tepat jangan terlalu lama untuk penanganan administrasi perkara persidangan serta jadwal persidangan pidana
37. Terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan dari kalangan manapun
38. Untuk dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanan bagi masyarakat pencari keadilan
39. Peningkatan pelayanan terhadap siapapun yang berkunjung ke Pengadilan agar tidak keluar kalau kalau sudah masuk ke kantor pengadilan menjadi takut
40. Pelayanan yang bagus dan baik yang diberikan terhadap kami pencari keadilan
41. Perlu adanya kamera pengawas di parkir demi kenyamanan parkir
42. Pelayanan ditingkatkan lagi demi kenyamanan dan memiliki hak yang sama. Sediakan ruang tunggu yang nyaman bagi pihak korban
43. Sudah memnuhi ketentuan
44. Proses panggilan sebaiknya dipercepat dan jadwal waktu sidang juga harus konsisten

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe sebesar 74.50 dimana berada pada kategori B dengan mutu kinerja pelayanan adala "BAIK". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup pada Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe sebagai berikut :

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

B. Rekomendasi

1. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua hakim, pegawai dan tenaga honorer di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe.
2. Hasil survei dapat digunakan untuk membuat program ataupun kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan masyarakat pencari keadilan di Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe.
3. Survei indeks kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe.

4. Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut :
- Untuk Hakim dan Panitera Pengganti, yaitu penyelesaian perkara dan jadwal persidangan yang tepat waktu
 - Untuk bagian Kepaniteraan, administrasi perkara yang transparan, perbaikan pelayanan permintaan informasi dan pengaduan terutama dalam hal pelayanan informasi yang cepat dan petugas informasi yang ramah
 - Untuk bagian Kesekretariatan, tersedianya ruang tunggu yang nyaman baik bagi pengunjung, saksi, korban, dan pihak-pihak lainnya, serta ruang halaman parker yang nyaman dan aman

LAMPIRAN



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE

JALAN ISKANDAR MUDA TELP. (0645) 43049 – 45355 FAX. 45355

LHOKSEUMAWE 24315

email : pn.lhokseumawe@gmail.com

website : www.pn-lhokseumawe.go.id

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN
PENGADILAN NEGERI KLAS IB LHOKSEUMAWE

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Klas IB Lhokseumawe, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Lhokseumawe, Mei 2016

Tim Survei

3. Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe ?

Jawaban :

- a. Sangat cepat
- b. Cepat
- c. Cukup cepat
- d. Lambat/lama

4. Menurut Bpk/Ibu/Sdr. bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe ?

Jawaban :

- a. Sangat murah
- b. Murah
- c. Cukup murah
- d. Mahal

5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. dengan hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima, sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe ?

Jawaban :

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Tidak memuaskan

6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. tentang kemampuan petugas/pegawai Pengadilan Negeri Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan ?

Jawaban :

- a. Sangat mampu
- b. Mampu
- c. Cukup mampu
- d. Tidak mampu

7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. tentang kesopanan dan keramahan petugas/pegawai Pengadilan Negeri Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan ?

Jawaban :

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Tidak baik

8. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan ?

Jawaban :

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Tidak memuaskan

9. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Lhokseumawe ?

Jawaban :

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Tidak baik

Dimohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe.

SARAN :

Lampiran 2. Hasil Analisa Data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
4	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
6	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00
7	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00
8	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
9	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00
10	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
14	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
15	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
17	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00
18	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
19	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
20	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
21	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
22	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
23	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
24	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00
25	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
26	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
27	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00
28	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
29	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
30	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
14	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
15	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
17	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00
18	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
19	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
20	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
21	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
22	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
23	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

24	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00
25	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
26	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
27	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00
28	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
29	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
30	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
31	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
32	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
33	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
34	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
35	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
36	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
37	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
38	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
39	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	1.00
40	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
41	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00
42	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
43	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
44	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
45	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
46	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00
47	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
48	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
49	2.00	4.00	2.00	1.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00
50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
51	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
52	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
53	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
54	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Jumlah Nilai per unsur	165.00	171.00	159.00	151.00	161.00	163.00	168.00	160.00	165.00
NRR Per Unsur	3.06	3.17	2.94	2.80	2.98	3.02	3.11	2.96	3.06
NRR tertimbang per unsur	0.34	0.35	0.32	0.31	0.33	0.33	0.34	0.33	0.34
IKM Unit pelayanan									74,50

Lampiran 3. Susunan Tim Survei

KETUA : JAMALUDDIN, SH.

SEKRETARIS : RISA MAISARAH, S.Kom.

ANGGOTA : 1. SHINTA MIRANDA SORAYA

2. YUSLI

3. KANA IBNA

4. MUHAMMAD IQBAL