

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II

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



**PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II
 KABUPATEN WAKATOBI
 TAHUN 2019**

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
 Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Wangi Wangi
 Pada Hari Selasa, 27 Februari 2019

Ketua Pengadilan Negeri Wangi Wangi,

Ketua Tim Survei,

NYOTO HINDARYANTO, SH.
 NIP.197410082000031002

DIRGHA ZAKI AZIZUL,S.H., MH
 NIP.198412182011011007

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II mengadakan survei ini. Survei ISO 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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II, yang diambil dengan kuesioner.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Wangi Wangi, 27 Februari 2019

Tim Survei

 <p style="text-align: center;">PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	3
A. Metode Survei.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Variabel Pengukuran IKM.....	3
D. Teknik Analisis Data.....	4
BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	6
A. Persyaratan.....	6
B. Prosedur	8
C. Waktu Pelayanan.....	9
D. Biaya/Tarif.....	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	11
F. Kompetensi Pelaksana	12
G. Perilaku Pelaksana.....	13
H. Maklumat Pelayanan.....	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi.....	19
RUJUKAN	20
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	21

 <p style="text-align: center;">PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	5
2. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Wangi Wangi	6
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi Ruang Lingkup: Persyaratan	7
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi Ruang Lingkup: Prosedur	8
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	9
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	13
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	14
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	16
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17

 <p style="text-align: center;">PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

DAFTAR GAMBAR

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

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan meningkatkan kredibilitas dan transparansi meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II ini dilaksanakan pada bulan Januari – Februari 2019.

D. Tahapan Pelaksanaan

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

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

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, Petugas Bapas dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

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

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

 <p style="text-align: center;">PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

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

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

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

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

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 75. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II sebesar 84,10 berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval 3,26 s/d 4,00).

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

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

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,39	Sangat Baik	8
2.	Prosedur	3,39	Sangat Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,32	Sangat Baik	5
4.	Biaya/Tarif	3,17	Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,32	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,37	Sangat Baik	6
8.	Sarana dan Prasarana	3,24	Baik	2
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,80	Sangat Baik	9

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,39 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Sangat baik**.

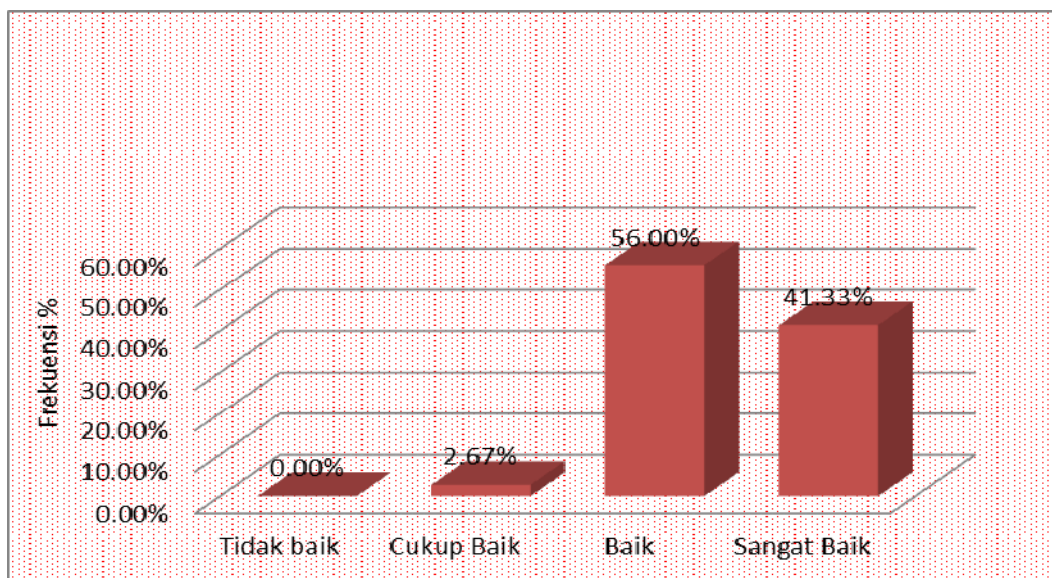
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	31	41,33
2.	Mudah	3	42	56,00
3.	Cukup Mudah	2	2	2,67
4.	Sulit	1	0	0
Jumlah			75	100,0

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi
Ruang Lingkup: Persyaratan

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

B. Prosedur

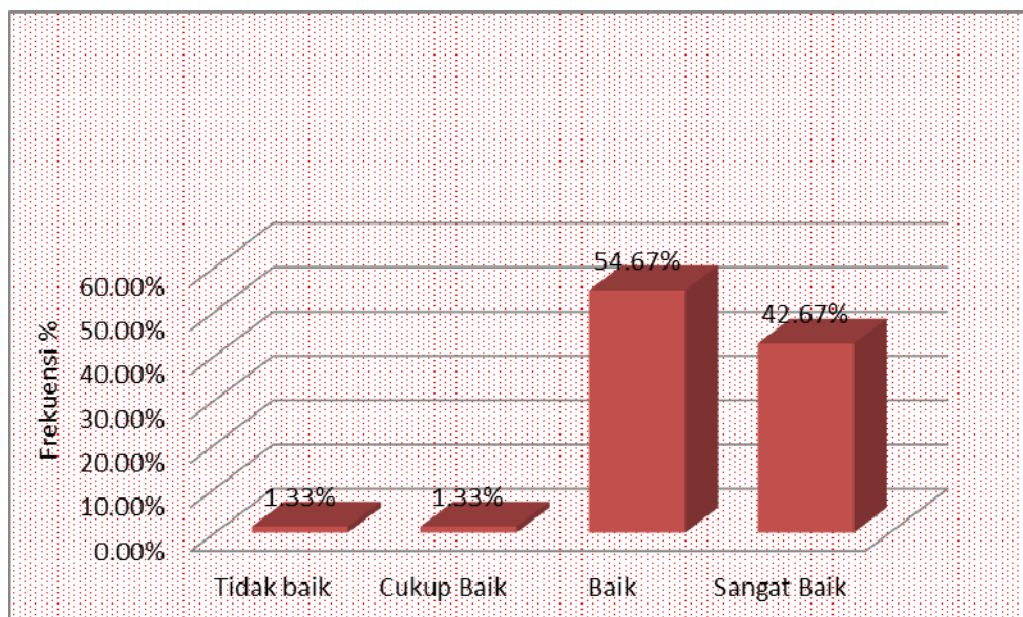
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,39 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Prosedur berada pada kategori **Sangat baik**.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	32	42,67
2.	Baik	3	41	54,67
3.	Cukup Baik	2	1	1,33
4.	Tidak Baik	1	1	1,33
Jumlah			75	100,00

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



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

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

C. Waktu Pelayanan

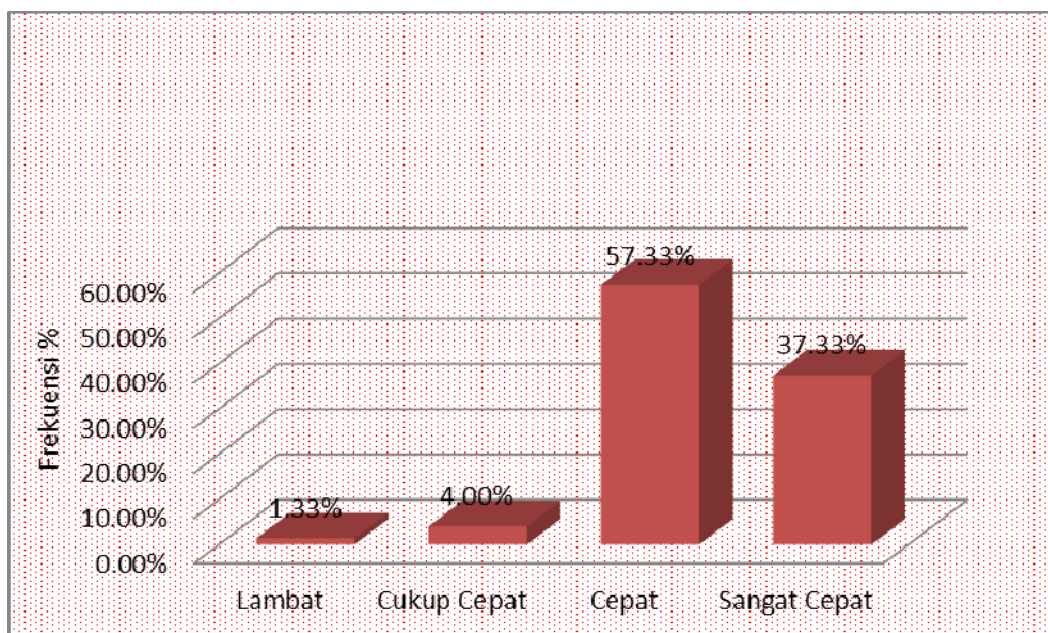
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,32 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Pelayanan berada pada kategori **Sangat baik**.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	28	37.33
2.	Cepat	3	43	57.33
3.	Cukup Cepat	2	3	4.00
4.	Lambat	1	1	1.33
Jumlah			75	100,0

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



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

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

D. Biaya/Tarif

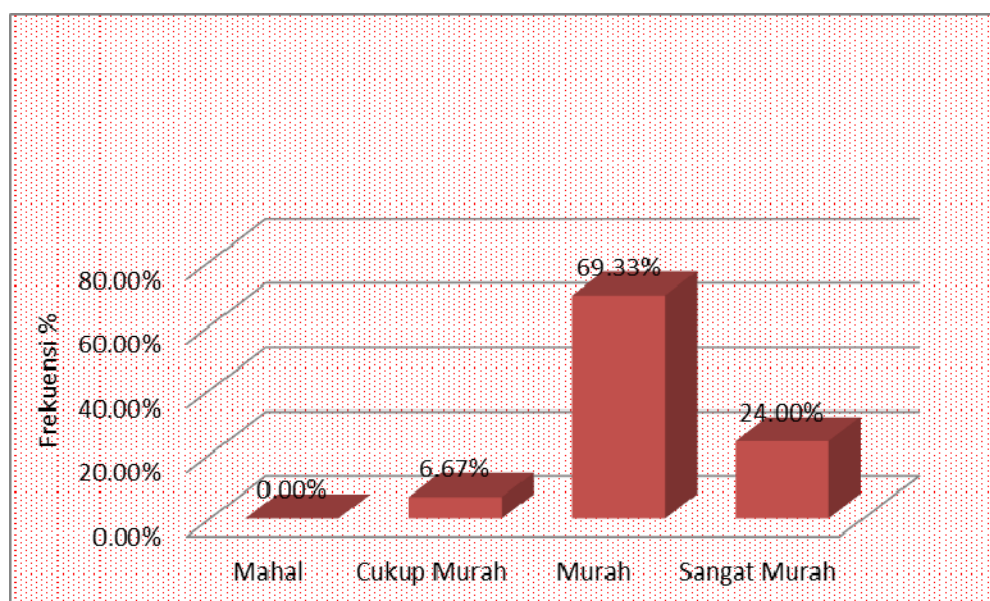
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,17 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **Baik**.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	18	24,00
2.	Murah	3	52	69,33
3.	Cukup Murah	2	5	6,67
4.	Mahal	1	0	0,00
Jumlah			75	100,0

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



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

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,31 berada pada interval skor 3,25 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori **Sangat Baik**.

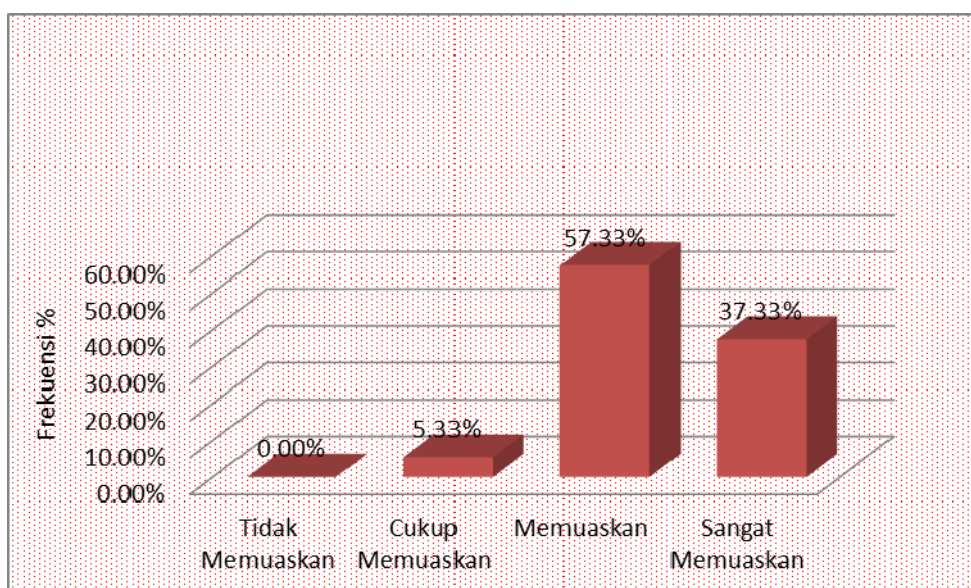
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi
 Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	28	37,33
2.	Memuaskan	3	43	57,33
3.	Cukup Memuaskan	2	4	5,33
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			75	100,0

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



Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi
 Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

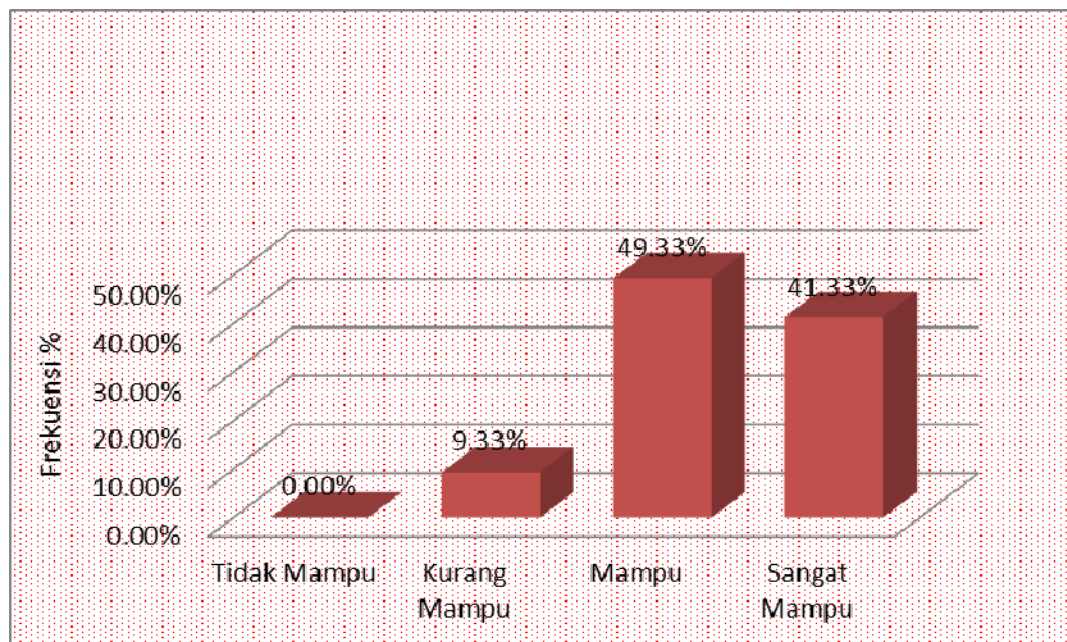
F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,32 berada pada interval skor 3,25 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8.
 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi
 Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	31	41,33
2.	Mampu	3	37	49,33
3.	Kurang Mampu	2	7	9,33
4.	Tidak Mampu	1	0	0,00
Jumlah			75	100,0

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



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

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

G. Perilaku Pelaksana

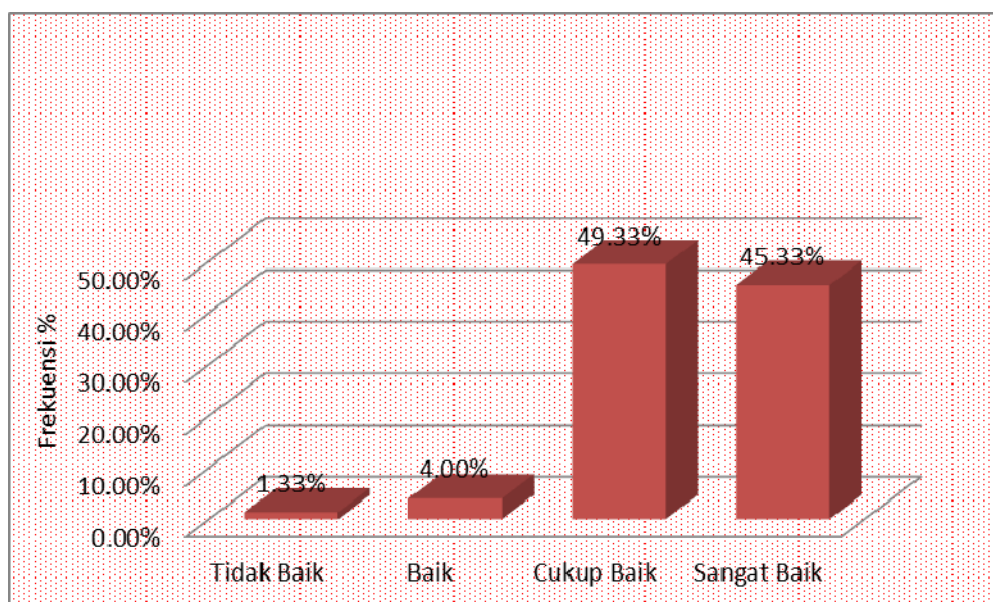
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,37 berada pada interval skor 3,25 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	34	45,33
2.	Baik	3	37	49,33
3.	Cukup Baik	2	3	4,00
4.	Tidak Baik	1	1	1,33
Jumlah			75	100,0

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



Gambar 7.
 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi
 Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

H. Sarana dan Prasarana

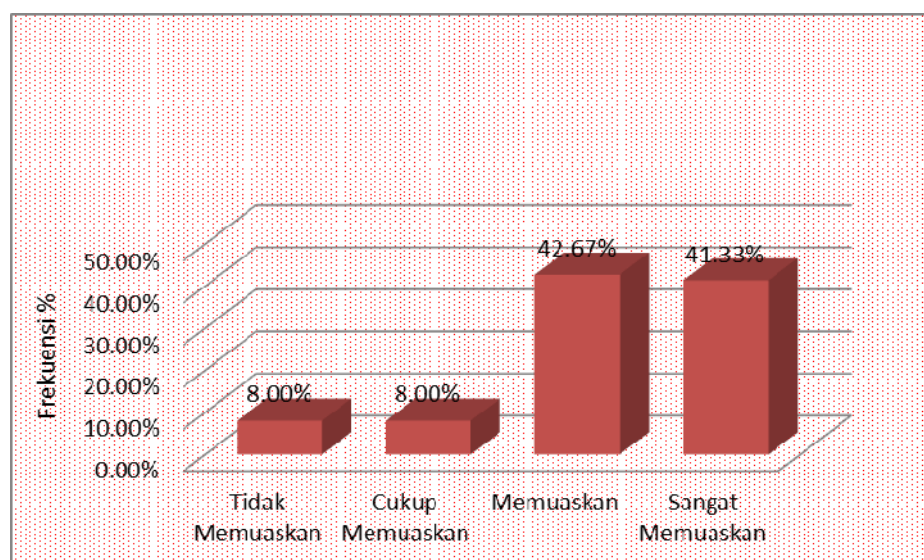
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,24 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori **Baik**.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	31	41,33
2.	Memuaskan	3	32	42,67
3.	Cukup Memuaskan	2	6	8,00
4.	Tidak Memuaskan	1	6	8,00
Jumlah			75	100,0

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



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

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,80 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **"Sangat Baik"**.

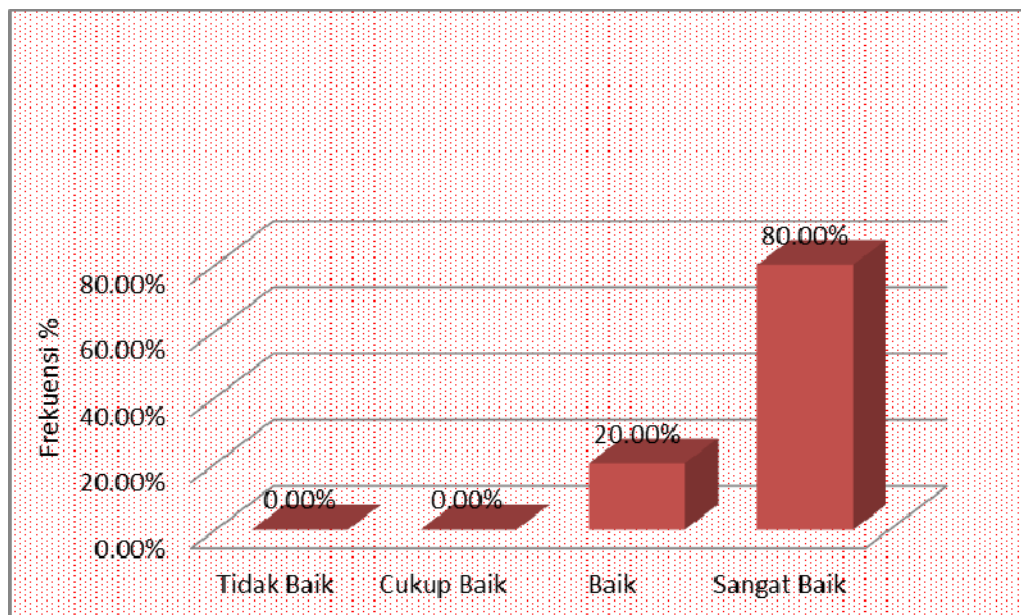
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	60	80,00
2.	Baik	3	16	20,00
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	100,0

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



Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Wangi Wangi
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II sebesar 84,10 dan berada pada kategori **Sangat Baik** dengan Skala 81,26 – 100,00. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori Sangat Baik
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II pada kategori Sangat Baik
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II pada kategori Baik..
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II pada kategori Sangat Baik
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II pada kategori Sangat Baik
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II pada kategori Sangat Baik
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II pada kategori Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II pada kategori Sangat Baik

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

RUJUKAN:

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


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

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	



LAMPIRAN-LAMPIRAN..

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>

Nomor Kuesioner : (diisi petugas)

DAFTAR PERTANYAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, 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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Wangi Wangi Kelas II; 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.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Wangi Wangi, Februari 2019

Tim Survei

 <p style="text-align: center;">PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi/Perusahaan:
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir : 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Wangi Wangi?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Wangi Wangi?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Wangi Wangi.	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN Wangi Wangi?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PN Wangi Wangi?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan

	PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id	Aktivitas	:	Laporan
		Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PNWangiWangi?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN Wangi Wangi dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. TidakBaik
8.	Sarana dan Prasarana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PN Wangi Wangi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pegaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Wangi Wangi?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PN Wangi Wangi bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
2	3	2	2	2	4	2	4	2	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	4	3	3	3	3	3	1	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	2	3	4	3	2	4	
16	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	4	1	4	
19	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
21	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
22	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
23	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

 <p style="text-align: center;">PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3
38	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	2	2	2	4	2	3
43	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
44	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
47	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4
51	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
58	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
59	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
60	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
62	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
65	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
66	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4

	PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id	Aktivitas	:	Laporan
		Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat

67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	254	254	249	238	248	249	253	243	285	
Nilai Rata Rata										
NKK PERTIMBANGAN	0.376	0.376	0.369	0.352	0.367	0.369	0.374	0.360	0.422	3.36
IKM UNIT PELAYANAN	NILAI IKM									84.10

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 84,10
Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

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

	PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id	Aktivitas	:	Laporan
		Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat

TABEL
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

84,10

Kategori:
SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,387	Sangat Baik	2
2	Prosedur	3,387	Sangat Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3,320	Sangat Baik	5
4	Biaya/Tarif	3,173	Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,307	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,320	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,373	Sangat Baik	4
8	Maklumat Pelayanan	3,240	Baik	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,800	Sangat Baik	1

 <p>PENGADILAN NEGERI WANGI WANGI KELAS II Jl. Kihajar Dewantara, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi E-mail : pn.wangi2@yahoo.com Website : http://www.pn-wangiwangi.go.id</p>	Aktivitas	:	Laporan	
	Agenda	:	Survey Kepuasan Masyarakat	

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

