

PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN



PENGADILAN NEGERI SINGARAJA
Jl. Kartini No. 2 Singaraja, Buleleng, Bali
Telp. (0362) 21445

No. Responden	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Umum
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	25	Laki - laki	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	27	Perempuan	SMA/SLTA	Pelajar/Mahasiswa
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	25	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	29	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4	38	Laki - laki	SMP/SLTP	Petani
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	26	Perempuan	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4	29	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	52	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
16	4	4	4	4	3	4	4	3	4	26	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS
17	3	3	3	3	3	3	3	2	1	28	Laki - laki	SMA/SLTA	Pedagang
18	3	3	4	4	3	3	3	3	1	17	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
19	3	3	4	4	3	3	3	4	4	27	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
20	4	3	3	4	3	4	3	4	4	32	Laki - laki	SMA/SLTA	Pelajar/Mahasiswa
21	3	4	3	4	3	3	3	3	4	34	Laki - laki	SMA/SLTA	Pelajar/Mahasiswa
22	3	3	3	4	3	4	3	3	3	55	Laki - laki	SMA/SLTA	Petani
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32	Laki - laki	SMA/SLTA	TNI/Polri
24	4	3	4	3	3	3	3	4	4	34	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
25	4	3	4	3	3	3	4	3	4	40	Laki - laki	SMA/SLTA	Pedagang
26	4	4	3	3	3	4	4	4	4	47	Laki - laki	Sarjana (S1)	advokat
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32	Perempuan	SD	Wiraswasta
28	4	3	3	2	3	3	3	3	4	24	Perempuan	SMA/SLTA	Pedagang
29	3	3	3	3	3	3	3	3	1	53	Laki - laki	SMP/SLTP	supir
30	3	3	3	4	3	3	3	3	1	34	Perempuan	SMP/SLTP	Petani
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	51	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
32	3	4	3	3	3	3	3	3	4	25	Laki - laki	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
33	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Perempuan	SMA/SLTA	Pedagang
35	3	3	3	4	3	3	4	4	4	45	Laki - laki	SMA/SLTA	Pedagang
36	4	3	3	4	4	3	4	3	4	30	Perempuan	(D1/D2/D3/D4)	Wiraswasta
37	4	4	3	3	4	3	4	4	4	32	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	43	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Perempuan	(D1/D2/D3/D4)	Wiraswasta
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	23	Laki - laki	(D1/D2/D3/D4)	Pegawai Swasta
41	3	3	3	3	3	3	3	3	1	32	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21	Perempuan	SMA/SLTA	Pelajar/Mahasiswa
43	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
44	3	3	3	4	3	3	3	3	1	31	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
45	3	4	3	3	4	3	4	4	3	44	Laki - laki	SMP/SLTP	Pedagang
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35	Laki - laki	SMA/SLTA	PNS
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35	Laki - laki	SMA/SLTA	TNI/Polri
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35	Laki - laki	SMA/SLTA	TNI/Polri
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	21	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
51	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	Laki - laki	SMP/SLTP	Wiraswasta
53	3	3	3	4	3	4	3	3	4	23	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	55	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
56	3	3	3	4	3	3	3	2	3	25	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
57	3	3	3	2	3	3	3	3	4	39	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta

58	3	3	3	4	3	3	3	3	1	25	Laki - laki	(D1/D2/D3/D4)	Pelajar/Mahasiswa
59	3	3	3	4	3	3	3	3	1	25	Laki - laki	SMA/SLTA	dagang
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Laki - laki	Sarjana (S1)	advokat
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
62	4	4	4	4	4	4	4	4	3	30	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
63	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27	Perempuan	SMP/SLTP	dagang
64	3	4	4	4	4	3	4	4	4	22	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	26	Laki - laki	SMA/SLTA	Petani
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	Perempuan	SMP/SLTP	Wiraswasta
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	28	Laki - laki	SMA/SLTA	dagang
69	4	3	3	3	3	3	3	3	2	39	Laki - laki	SMA/SLTA	TNI/Polri
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	25	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
71	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	Perempuan	SMA/SLTA	TNI/Polri
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	Laki - laki	SMP/SLTP	Pegawai Swasta
74	4	4	4	3	4	3	3	3	3	29	Laki - laki	SMA/SLTA	Buruh Harian Lepas
75	4	3	3	3	4	3	4	4	4	26	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS
76	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	Laki - laki	Sarjana (S1)	TNI/Polri
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	Perempuan	SMA/SLTA	IRT
78	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	Perempuan	Sarjana (S1)	advokat
79	3	3	4	4	3	3	4	4	4	39	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
80	4	4	4	3	3	3	2	3	2	34	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
81	4	4	3	4	4	4	4	4	3	40	Laki - laki	SD	Nelayan
82	3	4	3	3	3	3	3	3	3	27	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan	Sarjana (S1)	advokat
84	4	4	3	4	4	3	4	3	3	28	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS
85	3	3	4	3	3	3	3	4	3	20	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
86	4	4	3	4	3	3	4	3	3	36	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4	31	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
88	3	4	4	4	3	3	3	3	3	34	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS
89	4	3	3	3	3	3	3	3	2	30	Laki - laki	SMA/SLTA	dagang
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3	34	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
91	3	3	3	3	2	2	3	3	2	50	Laki - laki	SD	petani
92	4	4	4	4	4	3	4	4	3	39	Laki - laki	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
93	4	3	4	3	3	3	3	3	3	40	Laki - laki	SMA/SLTA	Petani
94	3	4	3	4	3	3	3	4	3	41	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS
95	4	3	4	4	4	4	4	4	4	44	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
96	4	4	3	3	3	3	3	3	3	45	Perempuan	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
97	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	Laki - laki	SMA/SLTA	PNS
98	4	3	4	3	3	3	4	4	3	35	Perempuan	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
99	4	4	3	3	3	3	3	3	2	44	Laki - laki	Sarjana (S1)	advokat
100	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
101	4	4	4	4	3	3	4	4	3	35	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
102	4	3	3	3	3	3	3	3	3	43	Perempuan	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
103	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34	Laki - laki	SMA/SLTA	dagang
104	4	4	4	4	3	4	4	4	4	42	Perempuan	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
105	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
106	3	3	4	2	3	3	3	3	2	31	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3	28	Laki - laki	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
108	4	3	4	3	3	3	3	3	3	39	Perempuan	Sarjana (S1)	lain-lain
109	3	3	4	4	4	3	4	3	3	26	Perempuan	SMA/SLTA	PNS
110	4	3	4	3	3	4	4	4	4	28	Laki - laki	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
111	4	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Perempuan	SMA/SLTA	dagang
112	3	3	4	3	3	4	4	4	4	43	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
113	3	4	3	3	3	3	3	3	3	30	Perempuan	SMA/SLTA	IRT
114	3	3	4	4	3	4	4	4	4	29	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
115	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta
116	3	4	4	3	4	4	4	4	4	40	Laki - laki	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
117	3	4	3	3	3	3	3	3	3	33	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
118	3	4	4	3	4	3	4	3	3	34	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
119	3	4	4	3	3	3	3	3	3	37	Laki - laki	Sarjana (S1)	Wiraswasta
120	3	4	4	3	4	4	4	4	4	21	Perempuan	SMA/SLTA	PNS
121	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	Perempuan	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
122	3	4	4	3	3	3	2	3	3	39	Laki - laki	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
123	3	4	4	4	4	4	4	4	4	41	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
124	3	4	3	3	4	4	4	4	4	30	Perempuan	SMA/SLTA	dagang

Jumlah	423	424	424	440	405	408	421	418	411	
NRR per RL	3,411	3,419	3,419	3,548	3,266	3,290	3,395	3,371	3,315	
NRR Tertimbang	0,379	0,380	0,380	0,394	0,363	0,366	0,377	0,375	0,368	3,382 *)
IKM Unit Pelayanan										84,54 **)

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 : 84,54

Kategori: BAIK

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 : 3,5324- 4,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30 : 3,0644- 3,532
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60 : 2,60 - 3,064
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99 : 1,00 - 2,5996

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

84,54 Kategori: BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,411	Baik	4
2	Prosedur	3,419	Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3,419	Baik	2
4	Biaya/Tarif	3,548	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,266	Baik	9
6	Kompetensi Pelaksana	3,290	Baik	8
7	Perilaku Pelaksana	3,395	Baik	5
8	Maklumat Pelayanan	3,371	Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,315	Baik	7

