

PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN



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

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

56	3	3	3	4	4	3	3	3	4	55	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
57	3	3	3	4	4	3	3	3	2	25	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
58	3	3	4	3	3	3	3	3	4	39	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
59	3	3	4	4	3	3	3	3	4	25	Laki - laki	Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pelajar/Mahasiswa
60	3	3	3	4	4	3	3	3	4	25	Laki - laki	SMA/SLTA	d
61	3	3	4	4	4	3	3	3	4	29	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
62	4	3	3	3	4	4	3	3	4	27	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
63	3	3	3	4	4	3	3	3	4	29	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
64	4	3	3	3	4	3	3	3	4	22	Perempuan	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
65	4	3	3	3	3	3	4	3	4	24	Laki - laki	Tidak sekolah	Petani
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4	30	Perempuan	SMA/SLTA	Petani
67	4	4	4	3	4	4	3	3	4	27	Laki - laki	SMP/SLTP	Pedagang
68	4	3	3	3	3	3	4	3	4	24	Perempuan	SMA/SLTA	Pedagang
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	24	Laki - laki	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
70	4	3	3	4	4	3	3	4	4	30	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta
71	3	4	3	4	4	4	4	4	4	25	Laki - laki	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
72	4	3	3	4	4	3	3	3	4	27	Perempuan	SMA/SLTA	Pelajar/Mahasiswa
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
74	4	3	3	4	4	4	4	3	4	25	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	29	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
76	4	3	3	3	4	3	3	3	4	38	Laki - laki	SMP/SLTP	Petani
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	28	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
79	4	4	3	4	4	3	3	3	4	26	Perempuan	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
80	4	4	4	3	4	4	4	4	4	30	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta
81	4	4	4	3	4	4	4	3	4	30	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta
82	4	4	3	3	3	3	4	4	4	29	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
83	4	3	3	3	3	3	3	4	4	52	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
84	4	4	4	3	3	3	4	3	4	26	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS
85	4	3	3	3	3	3	3	2	4	28	Laki - laki	SMA/SLTA	Pedagang
86	4	3	4	4	3	3	3	3	4	17	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
87	4	3	4	4	3	3	3	4	4	27	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
88	4	3	3	4	3	3	3	4	4	32	Laki - laki	SMA/SLTA	Pelajar/Mahasiswa
89	4	4	3	4	3	3	3	3	4	34	Laki - laki	SMA/SLTA	Pelajar/Mahasiswa
90	4	3	3	4	3	3	3	3	4	55	Laki - laki	SMA/SLTA	Petani
91	4	3	3	4	3	3	3	3	4	32	Laki - laki	SMA/SLTA	TNI/Polri
92	4	3	4	3	3	3	3	4	4	34	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
93	4	3	4	3	3	3	4	3	4	40	Laki - laki	SMA/SLTA	Pedagang
94	4	4	4	3	3	4	4	4	4	47	Laki - laki	Sarjana (S1)	advokat
95	4	3	4	4	3	4	3	3	4	32	Perempuan	SD	Wiraswasta
96	4	3	4	3	3	4	3	3	4	24	Perempuan	SMA/SLTA	Pedagang
97	4	3	4	3	3	4	3	3	3	53	Laki - laki	SMP/SLTP	supir
98	4	3	3	4	3	4	3	3	3	34	Perempuan	SMP/SLTP	Petani
99	4	3	3	3	3	4	3	3	4	51	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
100	4	4	3	3	3	4	3	3	4	25	Laki - laki	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta
101	4	4	3	4	3	4	4	3	4	31	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Perempuan	SMA/SLTA	Pedagang
103	4	3	3	4	3	4	4	4	4	45	Laki - laki	SMA/SLTA	Pedagang
104	4	3	3	3	3	4	4	3	4	30	Perempuan	(D1/D2/D3/D4)	Wiraswasta
105	4	4	3	3	3	4	4	2	4	32	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS
106	4	3	3	3	3	4	3	4	4	43	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS
107	4	3	3	3	3	4	3	4	3	30	Perempuan	(D1/D2/D3/D4)	Wiraswasta
108	4	3	3	3	3	4	3	4	4	23	Laki - laki	(D1/D2/D3/D4)	Pegawai Swasta
109	4	3	3	3	3	4	3	4	4	32	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
110	4	3	3	3	3	4	3	4	4	21	Perempuan	SMA/SLTA	Pelajar/Mahasiswa
111	4	3	3	3	3	4	3	4	4	26	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
112	4	3	3	3	3	4	3	4	4	31	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
113	4	4	3	3	3	4	4	4	4	44	Laki - laki	SMP/SLTP	Pedagang
114	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
115	4	3	3	3	3	3	3	4	4	35	Laki - laki	SMA/SLTA	PNS
116	4	3	3	3	3	3	3	4	4	35	Laki - laki	SMA/SLTA	TNI/Polri
117	4	3	3	3	3	3	3	4	4	35	Laki - laki	SMA/SLTA	TNI/Polri
118	4	3	3	3	3	4	3	4	4	21	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta
119	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta
120	4	4	4	3	3	4	4	4	4	33	Laki - laki	SMP/SLTP	Wiraswasta
121	4	4	4	3	3	4	4	4	4	23	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta
122	4	3	4	3	3	4	4	4	4	32	Perempuan	SMA/SLTA	Wiraswasta

123	4	3	4	3	3	4	4	4	4	55	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta	
124	4	3	4	3	3	3	4	4	4	25	Laki - laki	SMA/SLTA	Wiraswasta	
125	4	3	4	3	3	3	4	4	4	39	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta	
126	4	3	4	3	3	4	4	3	4	25	Laki - laki	(D1/D2/D3/D4)	Pelajar/Mahasiswa	
127	4	4	4	3	3	3	4	3	4	25	Laki - laki	SMA/SLTA	dagang	
128	4	4	4	3	3	4	4	4	4	23	Laki - laki	Sarjana (S1)	advokat	
129	4	4	4	3	3	3	4	3	4	25	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta	
130	4	4	4	3	3	4	4	4	4	30	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS	
131	4	4	4	4	3	3	4	3	4	27	Perempuan	SMP/SLTP	dagang	
132	4	4	3	3	3	4	4	4	4	22	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta	
133	4	4	4	3	3	4	3	3	4	41	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS	
134	4	4	3	3	3	4	4	4	4	26	Laki - laki	SMA/SLTA	Petani	
135	4	4	4	3	3	3	3	3	4	38	Perempuan	SMP/SLTP	Wiraswasta	
136	4	4	3	3	4	4	4	4	4	28	Laki - laki	SMA/SLTA	dagang	
137	4	3	4	3	3	3	3	3	4	39	Laki - laki	SMA/SLTA	TNI/Polri	
138	4	4	4	3	4	4	4	4	4	25	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta	
139	4	4	3	3	3	3	3	3	4	28	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta	
140	4	4	4	3	4	4	4	4	4	24	Perempuan	SMA/SLTA	TNI/Polri	
141	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31	Laki - laki	SMP/SLTP	Pegawai Swasta	
142	4	4	4	3	3	3	4	3	4	29	Laki - laki	SMA/SLTA	Buruh Harian Lepas	
143	4	4	4	3	4	3	4	4	4	26	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS	
144	4	3	4	3	3	3	3	3	4	32	Laki - laki	Sarjana (S1)	TNI/Polri	
145	4	4	4	3	4	3	4	4	4	26	Perempuan	SMA/SLTA	IRT	
146	4	4	4	3	3	3	3	3	4	33	Perempuan	Sarjana (S1)	advokat	
147	4	4	4	3	3	3	4	4	4	39	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS	
148	4	4	4	3	4	3	2	3	4	34	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta	
149	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40	Laki - laki	SD	Nelayan	
150	4	4	4	3	3	3	3	3	4	27	Laki - laki	Sarjana (S1)	PNS	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan	Sarjana (S1)	advokat	
152	4	4	4	3	4	3	4	3	4	28	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS	
153	4	4	4	3	3	3	3	4	4	20	Laki - laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS	
155	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43	Perempuan	SMP/SLTP	SWASTA	
156	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29	Perempuan	SD	WIRASWASTA	
157	4	4	3	3	4	4	4	4	4	27	Perempuan	SMA/SLTA	WIRASWASTA	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Perempuan	SMA/SLTA	SWASTA	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Perempuan	SMP/SLTP	WIRASWASTA	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	Perempuan	SMA/SLTA	SWASTA	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	Perempuan	SMA/SLTA	SWASTA	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Perempuan	SMA/SLTA	SMA/SLTA	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Perempuan	SMA/SLTA	SWASTA	
Jumlah	611	565	565	563	564	566	567	567	647					
NRR per RL	3,726	3,445	3,445	3,433	3,439	3,451	3,457	3,457	3,945					
NRR Tertimbang	0,414	0,383	0,383	0,381	0,382	0,383	0,384	0,384	0,438	3,533				*)
IKM Unit Pelayanan										88,33				**)

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 : 88,33

Kategori: SANGAT 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

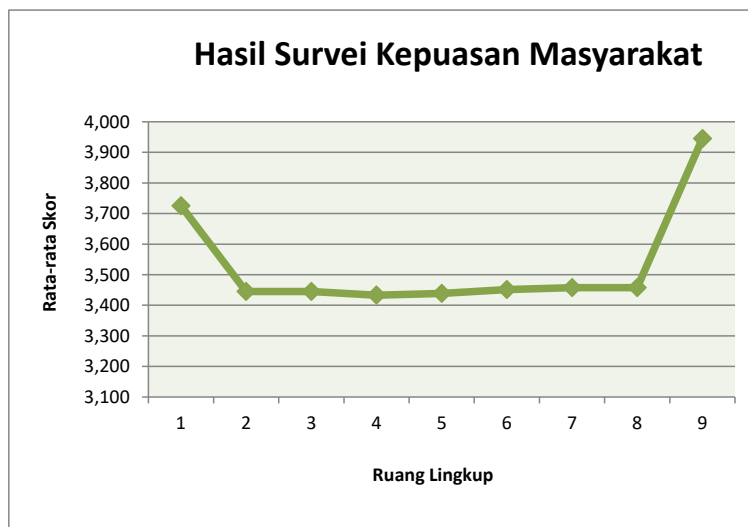
Indeks Kepuasan Masyarakat:

88,33

Kategori:

SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,726	Sangat Baik	2
2	Prosedur	3,445	Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3,445	Baik	6
4	Biaya/Tarif	3,433	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,439	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,451	Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,457	Baik	3
8	Maklumat Pelayanan	3,457	Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,945	Sangat Baik	1



INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PENGADILAN NEGERI SINGARJA KELAS I B

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

SEMESTER 2 TAHUN 2020

NILAI IKM

88,33

NAMA LAYANAN PTSP

RESPONDEN

JUMLAH : 164 ORANG

JENIS KELAMIN : L= 101 ORANG

P= 63 ORANG

PENDIDIKAN : SD : 11 ORANG

SMP : 12 ORANG

SMA : 78 ORANG

S1 : 56 ORANG

S2 : 6 ORANG

S3 : 1 ORANG

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMEPERBAIKI

DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT