



**HASIL PENGOLAHAN DATA
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA**

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

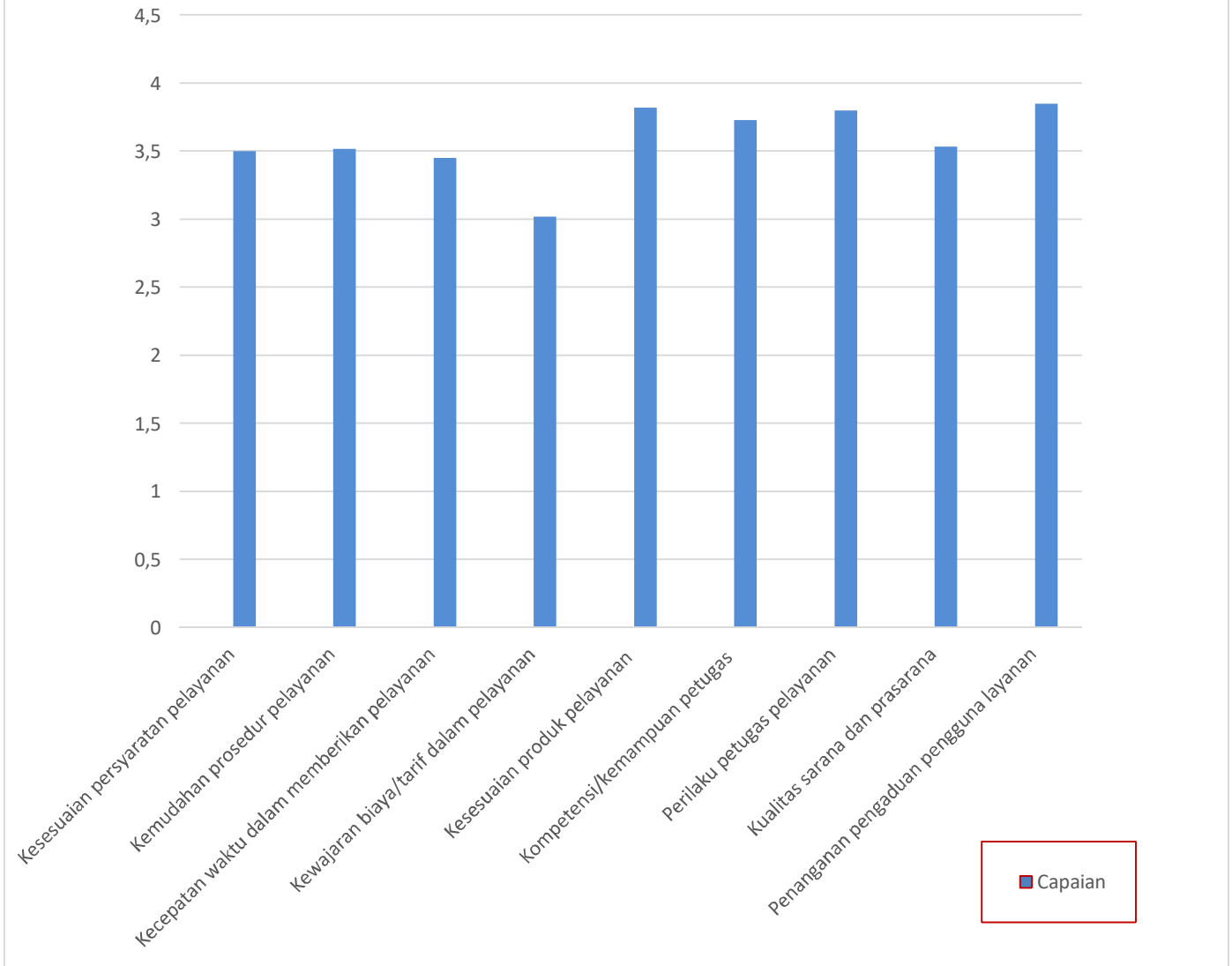
KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Karakteristik	Persentase	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	44,44%
		Perempuan	55,56%
2	Kelompok Umur	< 20 th	1,17%
		20 - 29 th	39,77%
		30 - 39 th	34,50%
		40 - 49 th	17,54%
		> 50 th	7,02%
3	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	0,00%
		SMP	4,09%
		SMA	59,65%
		Diploma	4,09%
		S-1	32,16%
		S-2 keatas	0,00%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	5,26%
		Pegawai Swasta	48,54%
		Wiraswasta/Usahawan	29,82%
		Pelajar/Mahasiswa	0,00%
		Lainnya	16,37%
5	Suku Bangsa	1. Jawa	2,34%
		2. Madura	0,00%
		3. Sunda	0,00%
		4. Batak	0,00%
		5. Banjar	0,00%
		6. Lainnya	97,66%

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,50
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,51
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,45
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,02
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,82
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,73
7	Perilaku petugas pelayanan	3,80
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,53
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,85
	Rata-rata Tertimbang	3,58

Survey Kepuasan Masyarakat



Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi

= 89,44

Mutu pelayanan

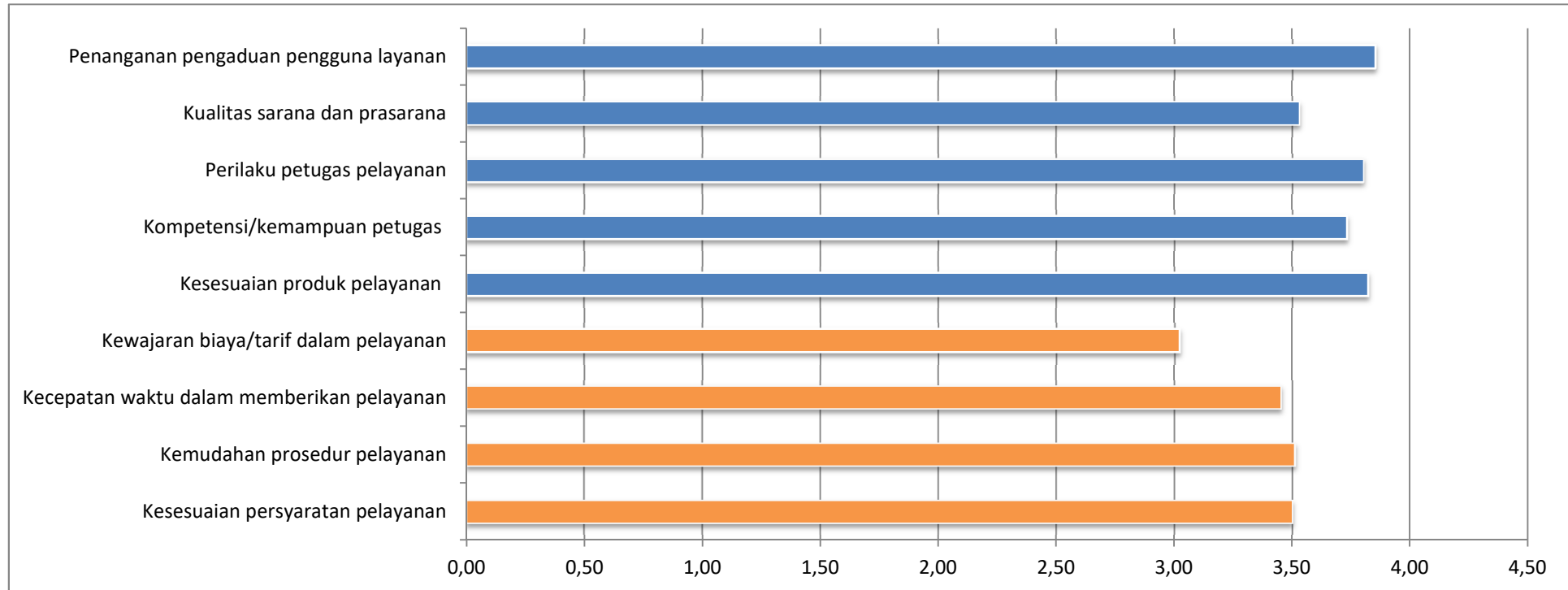
= A

Kinerja Unit Pelayanan

= Sangat Baik

GRAFIK UNSUR PELAYANAN

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,50	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,51	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,45	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,02	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,82	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,73	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,80	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,53	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,85	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,58	Sangat Baik



KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama : VERRY SETYA WIDYATAMA
NIP : 198508012011011010

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B
Jenis Pelayanan : LAYANAN TERHADAP PENCARI KEADILAN

DATA MASYARAKAT

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. <20 Thn	2	1,17%
2. 20 - 29 Thn	68	39,77%
3. 30 - 39 Thn	59	34,50%
4. 40 - 49 Thn	30	17,54%
5. > 49 Thn	12	7,02%
TOTAL	171	100,00%

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	76	44,44%
2. Perempuan	95	55,56%
TOTAL	171	100,00%

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	0	0,00%
2. SLTP	7	4,09%
3. SLTA	102	59,65%
4. D1/D2/D3/D4	7	4,09%
5. S1	55	32,16%
6. S2 keatas	0	0,00%
TOTAL	171	100,00%

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	9	5,26%
2. Pegawai Swasta	83	48,54%
3. Wiraswasta/Usahawan	51	29,82%
4. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5. Lainnya	28	16,37%
TOTAL	171	100,00%

Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Jawa	4	2,34%
2. Madura	0	0,00%
3. Sunda	0	0,00%
4. Batak	0	0,00%
5. Banjar	0	0,00%
6. Lainnya	167	97,66%
TOTAL	171	100,00%

Jenis Layanan :

Ket	Jumlah	Persen
1. Akta Cerai	125	73,10%
2. Salinan Putusan	46	26,90%
TOTAL	171	100,00%

NOMOR KUIISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Suku Bangsa	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	40	4	2	3	2	6	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	56	5	2	5	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	34	3	2	5	1	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	28	2	1	3	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	31	3	2	3	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	41	4	2	3	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	27	2	1	5	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	32	3	2	3	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	44	4	2	3	3	6	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4
10	67	5	2	5	2	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4
11	26	2	1	3	2	6	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4
12	31	3	2	3	2	6	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4
13	32	3	1	5	1	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4
14	27	2	1	2	3	6	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4
15	60	5	1	3	3	6	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4
16	37	3	1	3	2	6	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3
17	40	4	1	5	2	6	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4
18	56	5	1	5	2	6	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4
19	34	3	1	3	3	6	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4
20	37	3	2	3	2	6	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4
21	26	2	1	3	3	6	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
22	32	3	1	3	3	6	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3
23	42	4	2	5	2	6	1	4	3	4	3	4	4	4	3	3
24	26	2	1	5	2	6	1	4	4	3	3	4	3	4	3	3
25	38	3	2	3	3	6	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4
26	35	3	1	3	3	6	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4
27	28	2	2	3	3	6	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
28	38	3	2	5	2	6	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3
29	49	4	2	5	2	6	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
30	34	3	2	5	1	6	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
31	22	2	2	3	2	6	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4
32	26	2	1	2	3	6	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3
33	41	4	2	3	2	6	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4
34	25	2	1	3	3	6	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	41	4	2	5	2	6	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4
36	29	2	2	3	2	6	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3
37	26	2	1	2	3	6	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
38	32	3	2	3	2	6	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4
39	42	4	2	3	2	6	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40	26	2	1	5	2	6	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3
41	25	2	2	5	2	6	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4

42	41	4	2	5	2	6	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4
43	29	2	1	5	5	6	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3
44	31	3	1	5	1	6	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
45	28	2	1	2	3	6	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
46	33	3	2	3	2	6	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4
47	20	2	2	5	1	6	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4
48	35	3	1	5	1	6	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4
49	21	2	1	3	2	6	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3
50	20	2	1	5	2	6	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3
51	15	1	2	5	2	6	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3
52	22	2	1	5	1	6	1	4	4	3	3	3	4	4	4	3
53	15	1	2	5	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	3	3
54	27	2	1	3	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	21	2	2	3	3	6	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4
56	21	2	1	3	3	6	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	49	4	1	3	3	6	1	3	4	4	3	4	3	3	3	4
58	26	2	1	3	5	6	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
59	26	2	1	5	2	6	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3
60	32	3	2	3	5	6	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4
61	42	4	1	3	3	6	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4
62	26	2	1	3	2	6	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
63	26	2	2	3	5	6	1	3	3	4	3	4	4	4	3	4
64	32	3	2	5	2	6	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
65	42	4	2	3	2	6	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4
66	26	2	2	3	5	6	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4
67	22	2	1	3	5	6	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3
68	21	2	2	4	2	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4
69	22	2	2	3	3	6	1	3	3	4	3	3	3	3	2	3
70	22	2	1	3	2	6	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4
71	22	2	2	3	5	6	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4
72	36	3	2	5	5	6	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4
73	26	2	1	2	3	6	1	3	4	4	3	4	3	3	4	4
74	32	3	2	3	5	6	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4
75	42	4	2	5	2	6	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4
76	26	2	2	3	3	6	1	3	4	3	3	3	4	3	4	4
77	37	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
78	39	3	2	4	2	6	1	3	3	4	3	4	3	3	3	4
79	40	4	2	5	2	1	1	4	4	3	3	3	4	4	3	4
80	56	5	2	4	2	6	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
81	34	3	2	3	5	6	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
82	28	2	1	3	5	6	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4
83	31	3	1	5	2	6	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4
84	41	4	1	3	5	6	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4

85	27	2	1	5	2	6	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	32	3	2	3	5	6	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
87	26	2	2	4	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	32	3	2	3	5	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
89	42	4	2	5	2	6	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4
90	26	2	1	5	3	6	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
91	32	3	1	5	2	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4
92	27	2	1	3	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
93	60	5	2	4	2	6	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
94	37	3	2	5	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	40	4	2	3	5	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	56	5	2	3	5	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
97	34	3	2	5	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	37	3	1	5	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
99	26	2	1	5	3	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	32	3	1	5	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	42	4	1	3	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	26	2	1	3	2	6	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	38	3	1	3	3	6	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
104	35	3	2	5	2	6	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
105	28	2	2	3	2	6	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	38	3	2	5	2	6	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4
107	49	4	2	4	2	6	1	4	4	4	2	4	2	4	4	2
108	34	3	2	3	5	6	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4
109	21	2	2	3	3	6	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4
110	21	2	2	3	3	6	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4
111	25	2	2	5	1	6	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
112	30	3	1	5	2	6	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4
113	28	2	1	5	2	6	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4
114	32	3	2	3	5	6	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4
115	44	4	1	5	2	6	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4
116	67	5	1	3	5	6	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4
117	26	2	1	5	2	6	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3
118	31	3	2	5	2	6	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4
119	32	3	1	3	3	6	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4
120	27	2	2	3	2	6	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
121	60	5	2	5	2	6	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3
122	37	3	2	3	3	6	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3
123	40	4	1	3	2	6	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4
124	56	5	2	5	2	6	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4
125	34	3	2	3	5	6	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4
126	37	3	1	5	2	6	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4
127	26	2	2	3	5	6	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3

170	38	3	2	3	2	6	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
171	49	4	2	3	2	6	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
TOTAL								598	601	590	516	653	637	649	604	658	
Jumlah Kuisisioner								171	171	171	171	171	171	171	171	171	
Rata-rata								3,50	3,51	3,45	3,02	3,82	3,73	3,80	3,53	3,85	
Rata-rata x bobot								0,39	0,39	0,38	0,34	0,42	0,41	0,42	0,39	0,43	
Nilai rata2 tertimbang								3,58									
IKM								89,44									

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi

= **89,44**

Mutu pelayanan

= **A**

Kinerja Unit Pelayanan

= **Sangat Baik**