

BAB V
NILAI DAN GRAFIK
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil jawaban responden pada kuesioner yang diberikan, sebagaimana dikemukakan dalam Bab III, dilakukan perhitungan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Tangerang. Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata Per Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur
1	2	3	4 (3 : 150)	5 (4 x 0,071)
1.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	462	3,08	0,22
2.	Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Dan Kecepatan Petugas Meja Informasi dan Pengaduan	481	3,21	0,23
3.	Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Dan Kecepatan Petugas Posbakum	485	3,23	0,23
4.	Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Dan Kecepatan Petugas Antrean Sidang	472	3,15	0,22

5.	Kesopanan, Kerapihan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Dan Kecepatan Petugas Meja I / Meja Pendaftaran	Keramahan, Kedisiplinan,	478	3,19	0,23
6.	Kesopanan, Kerapihan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Dan Kecepatan Kasir	Keramahan, Kedisiplinan,	479	3,19	0,23
7.	Kesopanan, Kerapihan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Dan Kecepatan Petugas Pengambilan Salinan Putusan / Penetapan / Akta Cerai	Keramahan, Kedisiplinan,	481	3,21	0,23
8.	Kecepatan Panggilan Sidang Yang Disampaikan Oleh Jurusita / Jurusita Pengganti		450	3,00	0,21
9.	Kesopanan, Kerapihan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Majelis Hakim	Keramahan, Kedisiplinan,	482	3,21	0,23
10.	Kecepatan Majelis Hakim Dalam Menyelesaikan Putusan / Penetapan Perkara Yang Telah Diputus		463	3,09	0,22
11.	Kewajaran Biaya Pelayanan		472	3,15	0,22

12.	Informasi Pelayanan Perkara Di Kantor PA. Tangerang (Dalam Bentuk Banner Atau Papan Informasi)	474	3,16	0,22
13.	Kelengkapan Informasi Pelayanan Perkara Pada Website	457	3,05	0,22
14.	Kebersihan, Kenyamanan dan Keamanan	496	3,31	0,23
		Jumlah	44,21	3,14
		IKM (3,14 x 25)		78,48
		Nilai Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Unit Pelayanan		Baik