



**Laporan Hasil  
Survey Kepuasan Masyarakat  
Pengadilan Agama Banjarnegara  
Periode Laporan Tahun 2021**

## DAFTAR ISI

<b>Daftar Isi</b> .....	i
<b>Bab 1 Pendahuluan</b>	
1.1 Latar belakang .....	I-1
1.2 Peraturan Perundangan.....	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	I-2
1.4 Sasaran.....	I-3
1.5 Ruang Lingkup .....	I-3
1.6 Manfaat .....	I-3
1.7 Indikator Penilaian.....	I-4
<b>Bab 2 Teknis Pelaksanaan</b>	
2.1 Pengertian.....	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat .....	II-4
<b>Bab III Profil dan Pembahasan:</b>	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden.....	III-4
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan.....	III-5
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan .....	III-7
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	III-9
3.6 Opini Responden.....	III-10
<b>Bab IV Kesimpulan dan Saran</b>	
4.1 Kesimpulan.....	IV-1
4.2 Saran.....	IV-2

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor: 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama

aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

## 1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Banjarnegara**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Banjarnegara**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Banjarnegara**, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## 1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banjarnegara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada proses pelayanan khususnya pada pelayanan pengambilan produk baik itu berupa Akta Cerai maupun Salinan Putusan/Penetapan karena responden yang mengambil produk adalah responden yang telah mengalami seluruh layanan Pengadilan Agama Banjarnegara dimulai dari permohonan informasi, pendaftaran perkara dan persidangan.

## 1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banjarnegara.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banjarnegara secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

4. Mengetahui Survey Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banjarnegara.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banjarnegara.

### 1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Banjarnegara maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4. Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan
5. Kesesuaian Produk pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana'
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

## BAB II

# TEKNIS PELAKSANAAN

### 2.1 Pengertian

#### 2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Banjarnegara yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Banjarnegara yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Banjarnegara.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja

pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Banjarnegara.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Banjarnegara, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Banjarnegara.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Banjarnegara.

## 2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

### A. Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Banjarnegara maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;



3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu 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**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;

### 2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.
2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

## 2.2. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan

### a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

#### a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

### b. Penyusunan bentuk jawaban

#### 1. Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Banjarnegara mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1**, **kurang baik** dari nilai **persepsi 2**, **baik** diberi nilai **persepsi 3**, **sangat baik** diberi nilai **persepsi 4**.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia dibanyak media informasi dan up to date.

## 2. Persepsi dan Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban adalah **1 (satu)** sampai **10 (sepuluh)**.

Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait.

Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal di unit terkait.

## 3. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Banjarnegara, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Banjarnegara.

### c. Penetapan responden dan lokasi

#### i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Banjarnegara. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berikut:

**Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354

Berdasarkan data perkara putus Pengadilan Agama Banjarnegara pada tahun 2020 terdapat perkara putus sebanyak 3685 perkara sehingga ditetapkan jumlah sampel sebanyak 346 responden.

#### ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Banjarnegara pada jam kerja terhadap responden yang telah

menerima pelayanan Pengadilan Agama Banjarnegara dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Banjarnegara dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Banjarnegara.

d. Penyusunan Jadwal

NO	KEGIATAN	Plan/Doing	WAKTU PELAKSANAAN															
			Januari 2021				Februari 2021				Maret 2021				April 2021			
			W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4
1	Penyusunan Kuisisioner	R																
		P																
2	Penetapan Sampel dan responden	R																
		P																
3	Pelaksanaan Survey	R																
		P																
4	Pengolahan hasil survey	R																
		P																
5	Penyajian dan pembuatan Laporan hasil Survey	R																
		P																

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Banjarnegara.

Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Banjarnegara.

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

#### d. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

KEPENTINGAN/IMPORTANCE	Tinggi/High	<i>Berpengaruh Tinggi/High Leverage</i>  <b>Kuadran I</b>  Kategori : <b>Perbaikan/Improve</b>	<b>Kuadran II</b>  Kategori : <b>Pemeliharaan/ Maintain</b>
	Rendah/Low	<b>Kuadran III</b>  Kategori : <b>Pemeliharaan/ Maintain</b>	<b>Kuadran IV</b>  Kategori : <b>Peninjauan Ulang/ De-emphasize</b>  <i>Berpengaruh Rendah/Low Leverage</i>
		Rendah/Low	Tinggi/High

**HASIL KERJA/PERFORMANCE**

**Kuadran I** : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

**Kuadran II** : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.

Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

**e. Evaluasi dan Program**

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Banjarnegara. Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Banjarnegara kepada Pencari Keadilan.



## BAB III

# PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2021 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banjarnegara. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Banjarnegara yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT :

### 3.1 Profil Organisasi

- Nama Instansi : **Pengadilan Agama Banjarnegara**
- Alamat : Letjend. Suprpto Banjarnegara
- No. Telp/Fax : 0286 – 592810 / 591593
- Waktu Pelayanan : 08.00 – 16.30 WIB
- Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengadilan Agama BANJARNEGARA, meliputi :
1. Lihat pada Manual Mutu
- Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan Surat Keputusan Bersama Ketua Pengadilan Agama Banjarnegara Kelas I A dan Ketua Pengadilan Negeri Banjarnegara Kelas II Nomor W11-A5/451/HK.05/II/2021 Nomor W12.U26/291/PDT.04.01/2/2021 tentang Panjar Biaya Perkara dan Radius pada Pengadilan Agama Banjarnegara Kelas IA dan Pengadilan Negeri Banjarnegara Kelas II
- Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 50 - 100 orang/hari

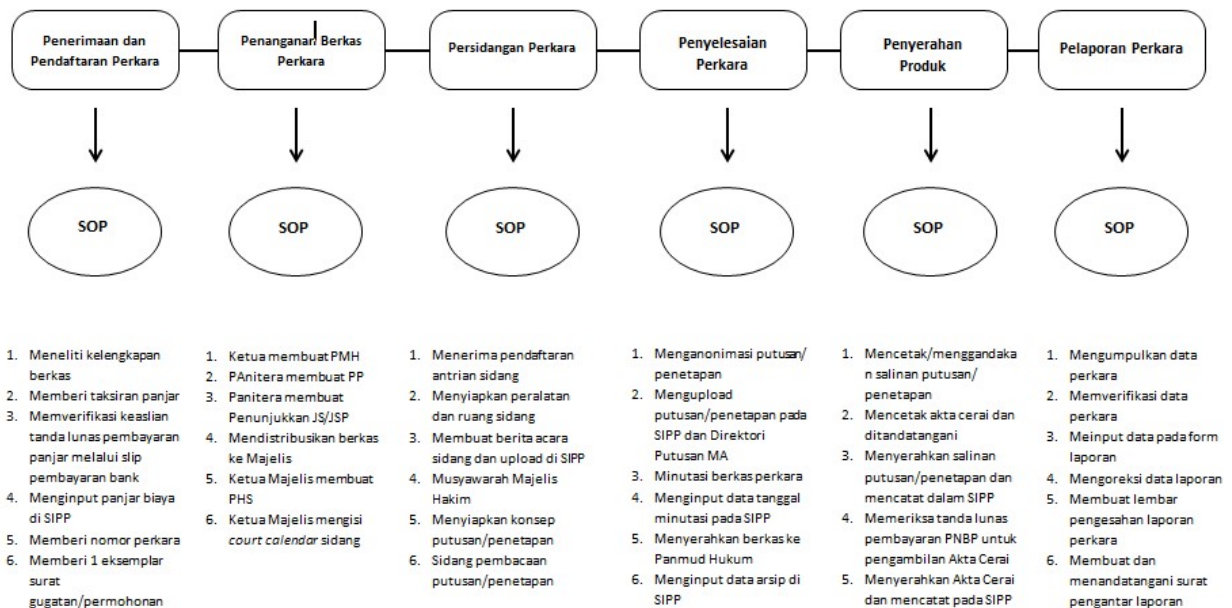
Visi Misi : Visi :

“Terwujudnya Pengadilan Agama Banjarnegara yang Agung”.

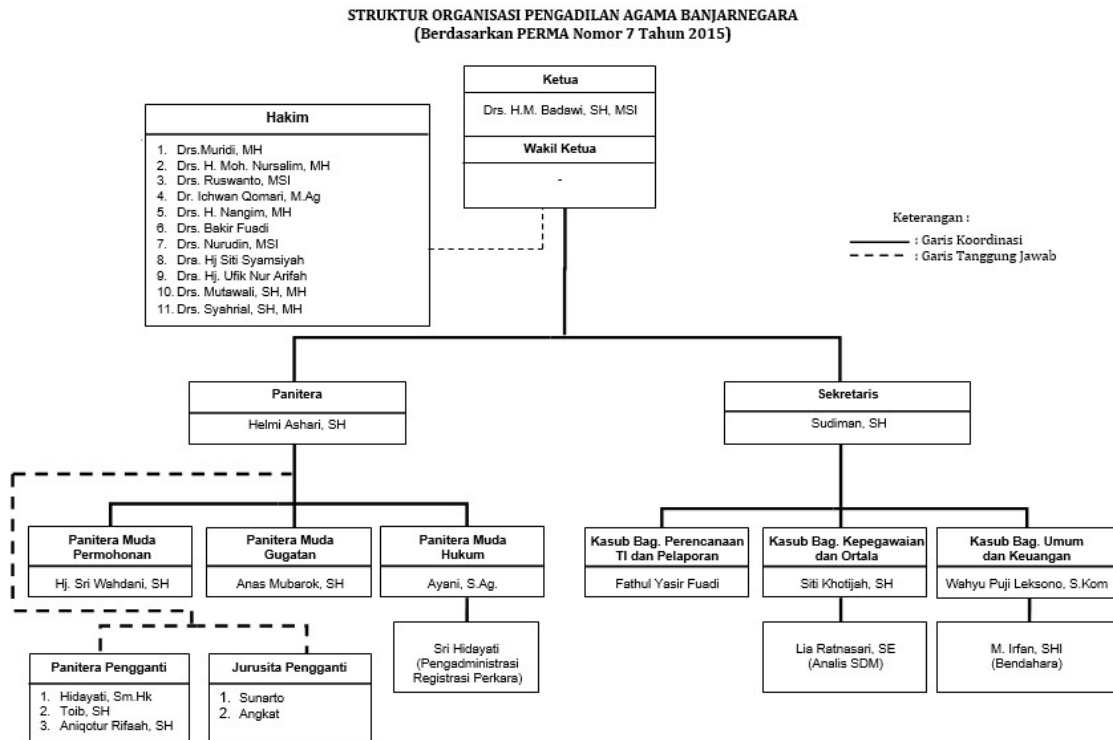
Misi :

1. Menjaga kemandirian badan peradilan;
2. Menyelenggarakan Peradilan yang bersih dan bebas dari praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Memberikan pelayanan Hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan;
4. Meningkatkan kualitas Kepemimpinan Badan Peradilan.

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :



## 3.2. Profil Responden

### 3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Banjarnegara memberikan pelayanan pada survey tahun 2021, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan **Pengambilan Akta Cerai** yaitu sebesar **89,02%** dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN  
PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA  
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
<b>Pengambilan Akta Cerai</b>	<b>89,02%</b>
Pengambilan Salinan Putusan	10,98%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

**Catatan :** Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

### 3.2.2 Karakteristik Responden

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN  
PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase ( % )
1.	Umur	20-29 tahun	56,94%
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	56,07%
3.	Pendidikan Terakhir	SD Ke Bawah	41,04%
4.	Pekerjaan	Buruh/Petani/Pedagang	48,12%
5.	Suku Bangsa	Jawa	99,71%

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Banjarnegara dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Banjarnegara secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan

mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Banjarnegara dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

### 3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banjarnegara pada **Tahun 2021** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,54** atau konversi IKM sebesar **88,50**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

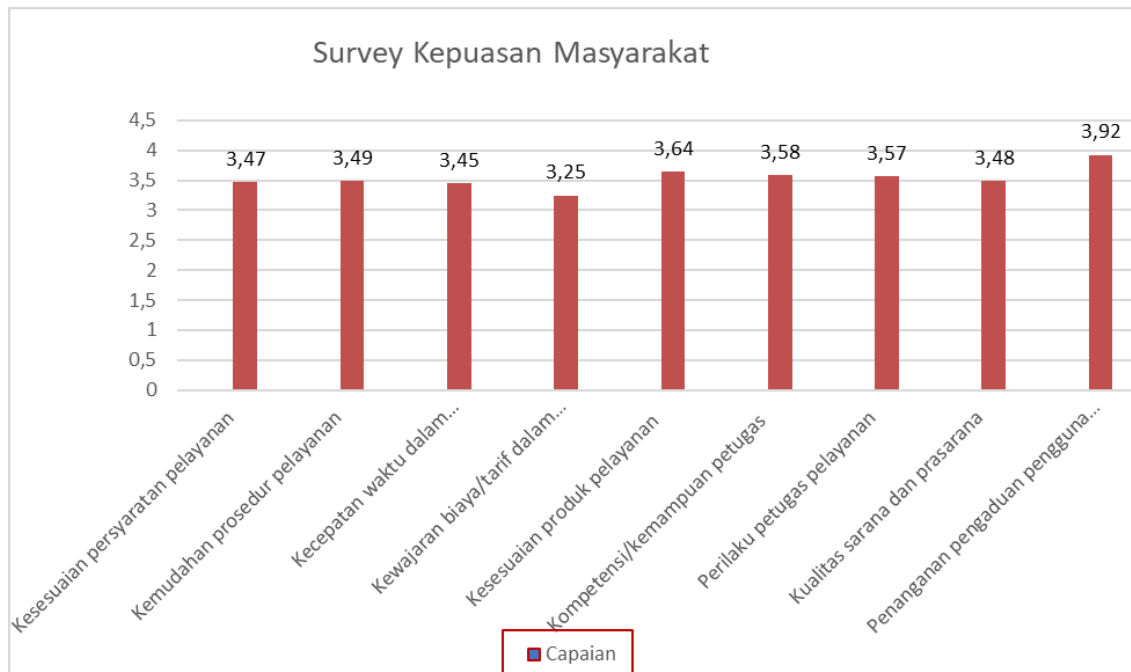
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN  
PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,47	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,49	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,45	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,25	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,64	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,58	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,57	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,48	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,92	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,54	Sangat Baik

**Catatan :** Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA

Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan terdapat 4 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, 5 unsur pelayanan memiliki kualitas baik dan tidak terdapat unsur pelayanan memiliki kualitas yang kurang baik maupun tidak baik.

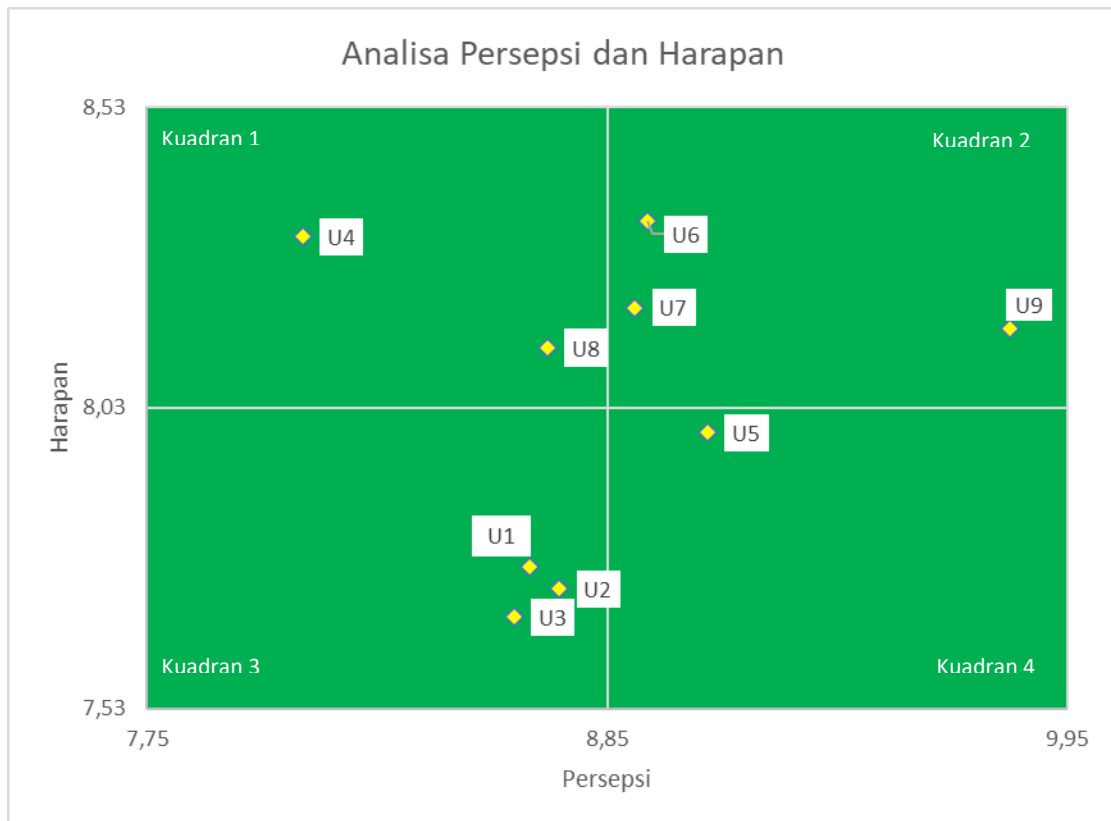
### 3.4. Analisa Antara Persepsi dan Harapan

Pada periode survey ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pelanggan dan persepsi/pendapat pelanggan atas keadaan suatu unsur pelayanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan pelanggan dapat dilihat melalui matriks, dimana matriks tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu **Kuadran I** : *Attributes to Improve*, **Kuadran II** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran III** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.

Tabel persepsi dikonversi dalam skala 1-10 dan dibandingkan dengan isian harapan yang telah memiliki skala 1-10. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut

Label	Variabel	X (Persepsi)	Y (Harapan)
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	8,66	7,77
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	8,74	7,73
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	8,63	7,68
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	8,12	8,32
U5	Kesesuaian produk pelayanan	9,09	7,99
U6	Kompetensi/kemampuan petugas	8,95	8,34
U7	Perilaku petugas pelayanan	8,92	8,20
U8	Kualitas sarana dan prasarana	8,71	8,13
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	9,81	8,16
Grand Mean		8,85	8,03



**GAMBAR 3.6 DIAGRAM Matriks Persepsi dan Harapan  
Pelanggan di Pengadilan Agama Banjarnegara**

**TABEL 3.6 Variabel-Variabel pada Tiap-Tiap Kuadran**

Kuadran	Variabel
I	U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U8 = Kualitas sarana dan prasarana
II	U6 = Kompetensi/kemampuan petugas U7 = Perilaku petugas pelayanan U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
III	U1 = Kesesuaian Persyaratan Pelayanan U2 = Kemudahan Prosedur Pelayanan U3 = Kecepatan waktu dalam pemberian layanan
IV	U5 = Kesesuaian produk pelayanan

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing variabel dalam kuadran.



Terdapat 2 unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di Kuadran I merupakan unsur-unsur yang dinilai masyarakat memiliki kualitas pelayanan yang masih rendah namun harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan yaitu :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PIC
			Mar	Apr	Mei	Jun	
1	U4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi Panjar Biaya Perkara melalui banner, website dan media sosial</li> <li>Sosialisasi berperkara secara gratis (perkara prodeo)</li> </ul>		V			Sekretaris
2	U8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimalisasi anggaran pemeliharaan gedung kantor</li> <li>Melengkapi fasilitas publik</li> </ul>		V			Sekretaris

Semua unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sudah baik. Namun hal tersebut masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik dari kualitas pelayanan yang diberikan saat ini.

### 3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banjarnegara pada periode Tahun 2021, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	88,46
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
5.	Prioritas Perbaikan	U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U8 = Kualitas sarana dan prasarana

### 3.6. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/opini/pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat. Opini yang diberikan responden rata-rata memberikan pujian atas pelayanan Pengadilan Agama Banjarnegara dan memberikan dorongan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan yang sudah dilaksanakan.

#### 3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini beberapa saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Banjarnegara.

**Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Banjarnegara**

Opini/Pendapat Responden
1. Agar disediakan loker untuk para pencari keadilan
2. Agar disediakan fasilitas charge HP di beberapa tempat
3. Agar disediakan fasilitas fotokopi gratis

## BAB IV

# KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat untuk periode tahun 2021 ini dilaksanakan di era pandemi Covid-19. Hal itu membuat pelaksanaan survey membutuhkan waktu yang lebih lama (3 bulan) karena masyarakat yang datang ke Pengadilan berkurang dengan cukup signifikan. Dari sisi jumlah putusan tetap stabil, tapi jumlah pengambil produk yang menjadi sasaran survey tidak seperti dalam kondisi normal. Banyak masyarakat yang menunda untuk mengambil Akta Cerai maupun Salinan Putusan/Penetapan meskipun Akta Cerai mereka sudah terbit ataupun Salinan Putusan/Penetapan sudah bisa diambil.

Dibandingkan dengan dengan tahun 2020, terdapat sedikit penurunan nilai SKM. Dari sebelumnya pada tahun 2020 diperoleh nilai tertimbang IKM sebesar 3,69 menjadi 3,54 pada tahun 2021 ini. Meski demikian nilai tersebut masih masuk dalam kategori **SANGAT BAIK**. Artinya masyarakat tetap puas dengan layanan Pengadilan Agama Banjarnegara walaupun terdapat banyak pembatasan-pembatasan layanan sesuai protokol kesehatan yang diperintahkan oleh pemerintah

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banjarnegara kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banjarnegara Tahun 2021 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,54** atau konversi IKM **88,50**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
  - Unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :

U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan

- Unsur pelayanan terendah dari hasil survey adalah  
U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- Unsur pelayanan yang perlu mendapat prioritas perbaikan adalah:  
U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan  
U8 = Kualitas sarana dan prasarana

## 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2021 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
  - a. U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
  - b. U8 = Kualitas sarana dan prasarana
2. Masukkan yang diberikan terhadap fasilitas yang ada:
  - a. Agar disediakan loker untuk para pencari sidang yang ingin menitipkan barang-barangnya sebelum masuk ruang sidang.
  - b. Fasilitas charger HP yang telah ada agar diperbanyak dan ditempatkan di titik-titik keramaian.
  - c. Agar disediakan fasilitas fotokopi gratis untuk para pencari keadilan yang ingin mengkopi dokumen-dokumen persidangan.
3. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem APM Pengadilan Agama Banjarnegara terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.
4. Diupayakan agar pelaksanaan SKM periode selanjutnya memanfaatkan teknologi informasi dalam pengumpulan data (e-Survey) agar mempermudah dan mempercepat pengolahan data

## **LAMPIRAN PENGOLAHAN DATA SURVEY**

## KUISIONER IKM

### DATA PENCACAH

Nama : FATHUL YASIR FUADI  
NIP : 198706222011011001

### DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : Pengadilan Agama Banjarnegara  
Jenis Pelayanan :

### DATA MASYARAKAT

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. <20 Thn	23	6,65%
2. 20 - 29 Thn	197	56,94%
3. 30 - 39 Thn	0	0,00%
4. 40 - 49 Thn	100	28,90%
5. > 49 Thn	26	7,51%
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	194	56,07%
2. Perempuan	152	43,93%
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	142	41,04%
2. SLTP	81	23,41%
3. SLTA	83	23,99%
4. D1/D2/D3/D4	16	4,62%
5. S1	24	6,94%
6. S2 keatas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	2	0,58%
2. Pegawai Swasta	54	15,61%
3. Wiraswasta/Usahawan	70	20,23%
4. Buruh/Petani/Pedagang	167	48,27%
5. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
6. Lainnya	53	15,32%
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>100,00%</b>

Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Jawa	345	99,71%
2. Madura	0	0,00%
3. Sunda	0	0,00%

4. Batak	0	0,00%
5. Banjar	0	0,00%
6. Lainnya	1	0,29%
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Layanan :

Ket	Jumlah	Persen
1. Akta Cerai	308	89,02%
2. Salinan Put	38	10,98%
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>100,00%</b>

**(P) Persepsi**

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Suku Bangsa	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	49	4	1	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	19	1	2	1	4	1	1	3	3	3	2	4	3	3	2	4
3	32	2	2	3	2	1	1	3	3	3	2	4	3	3	3	4
4	32	2	2	1	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4
5	28	2	1	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	29	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
7	42	4	1	3	2	1	1	3	3	4	2	4	3	3	3	4
8	43	4	1	1	4	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	4
9	59	5	2	3	6	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4
10	28	2	1	1	3	1	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4
11	40	4	1	2	4	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4
12	34	2	2	3	3	1	2	3	3	3	1	4	4	3	4	4
13	25	2	2	2	6	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4
14	42	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	35	2	1	2	3	1	1	4	4	3	3	3	4	3	4	3
16	40	4	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	16	1	2	2	6	1	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4
18	33	2	1	1	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	30	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	48	4	1	3	3	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4
21	42	4	2	3	4	1	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4
22	21	2	2	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	38	2	1	1	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	45	4	1	3	2	1	1	2	3	3	3	3	4	4	3	4
25	55	5	1	3	1	1	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4
26	39	2	1	1	6	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	24	2	1	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	23	2	2	2	6	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
29	24	2	1	3	3	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
30	35	2	2	1	6	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	45	4	2	1	4	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4
32	27	2	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	29	2	1	1	6	1	1	4	3	3	3	2	3	3	3	4
34	32	2	2	2	4	1	1	4	4	4	2	4	4	4	3	4
35	41	4	1	3	3	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	38	2	1	5	1	1	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4
37	35	2	1	1	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	50	5	1	1	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	48	4	2	1	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40	27	2	2	2	4	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
41	35	2	2	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	35	2	2	1	4	1	1	3	3	3	3	2	4	4	4	4
43	41	4	1	3	4	1	1	3	3	3	2	3	3	4	3	4
44	36	2	1	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	47	4	2	5	4	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4
46	40	4	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
47	50	5	2	1	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	34	2	2	1	4	1	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4
49	40	4	1	3	6	1	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4
50	41	4	2	1	4	1	2	4	3	3	3	1	3	4	4	4
51	40	4	1	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	28	2	2	3	2	1	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4
53	42	4	2	2	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	40	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	30	2	2	3	4	1	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4
56	38	2	1	1	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	37	2	1	3	3	1	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4
58	46	4	2	1	6	1	1	3	4	3	3	4	4	3	3	4
59	31	2	1	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	21	2	2	2	4	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
61	29	2	2	3	3	1	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4
62	32	2	1	2	6	1	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
63	33	2	1	1	2	1	1	4	3	3	3	1	3	4	3	2
64	50	5	1	1	4	1	2	1	4	3	3	2	4	3	2	4
65	37	2	2	1	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	42	4	2	1	4	1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4
67	34	2	1	1	4	1	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
68	37	2	2	1	6	1	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
69	30	2	1	3	3	1	1	3	3	3	2	4	3	3	2	4
70	58	5	1	2	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	50	5	2	2	4	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4
72	42	4	1	1	4	1	1	3	3	4	3	4	3	4	2	4
73	35	2	2	1	4	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
74	30	2	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	30	2	2	3	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	24	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	20	2	1	1	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	50	5	1	2	6	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
79	20	2	1	2	6	1	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4
80	31	2	1	3	2	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4
81	26	2	1	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4
82	35	2	2	3	6	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
83	23	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
84	19	1	2	2	6	6	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4
85	49	4	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4
86	23	2	2	1	6	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4
87	24	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	51	5	1	2	6	1	1	4	3	3	4	3	3	4	4	4



89	31	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4
90	36	2	1	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	36	2	1	1	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
92	64	5	1	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	51	5	1	2	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	42	4	1	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	30	2	2	1	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	30	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	4
97	30	2	1	3	3	1	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4
98	42	4	1	1	4	1	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4
99	47	4	1	2	2	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	32	2	1	1	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	37	2	1	1	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	30	2	1	2	3	1	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4
103	21	2	2	2	4	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	4
104	36	2	2	5	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	30	2	1	3	2	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
106	38	2	1	1	6	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3
107	32	2	2	4	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	4
108	29	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
109	53	5	1	1	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
110	42	4	1	5	6	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
111	37	2	2	3	6	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
112	39	2	2	2	6	1	1	4	3	3	3	4	4	3	3	4
113	27	2	1	3	4	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
114	36	2	2	3	3	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
115	35	2	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	82	5	1	1	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
117	19	1	2	2	6	1	1	3	4	3	3	4	4	3	3	4
118	56	5	1	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	50	5	1	1	4	1	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4
120	32	2	1	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	26	2	1	1	4	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
122	34	2	1	2	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	31	2	1	3	2	1	1	3	3	3	3	1	4	3	3	4
124	42	4	2	1	4	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
125	41	4	1	2	2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4
126	27	2	1	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4
127	39	2	2	2	4	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4
128	20	2	2	1	6	1	1	3	3	3	3	1	4	4	4	4
129	29	2	2	2	4	1	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4
130	25	2	1	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
131	29	2	1	1	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	31	2	1	1	2	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
133	45	4	2	1	6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	27	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4
135	37	2	1	1	3	1	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4
136	60	5	2	1	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4
137	40	4	1	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	46	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4
139	48	4	2	1	6	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4
140	27	2	1	2	3	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
141	39	2	1	3	2	1	1	3	4	3	3	2	3	3	3	4
142	39	2	2	2	6	1	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4
143	25	2	1	1	6	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
144	24	2	1	1	2	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
145	45	4	2	1	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
146	46	4	1	1	4	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
147	37	2	1	1	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
148	47	4	1	3	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
149	37	2	1	3	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
150	33	2	2	2	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
151	36	2	2	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
152	29	2	1	2	2	1	1	4	3	3	3	1	4	3	3	4
153	40	4	1	2	4	1	1	3	3	4	3	4	3	3	3	1
154	39	2	1	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	43	4	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
156	35	2	1	5	3	1	1	4	4	4	3	4	3	4	3	4
157	40	4	1	2	4	1	1	3	4	3	3	4	3	3	2	4
158	40	4	1	2	3	1	1	3	4	3	3	4	4	3	3	4
159	35	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	1	3	3	3	4
160	29	2	1	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
161	25	2	1	1	3	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
162	29	2	1	1	2	1	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4
163	29	2	1	1	4	1	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4
164	25	2	1	1	3	1	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4
165	29	2	1	1	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
166	31	2	1	1	2	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
167	45	4	1	1	6	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
168	27	2	1	1	3	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
169	29	2	1	1	2	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
170	25	2	1	1	6	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
171	29	2	1	1	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4
172	31	2	1	1	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	45	4	1	1	6	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3
174	27	2	1	1	2	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
175	37	2	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	49	4	1	5	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	49	4	1	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	19	1	2	1	4	1	1	3	3	3	2	4	3	3	2	4
179	49	4	1	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	19	1	2	1	4	1	1	3	3	3	2	4	3	3	2	4
181	32	2	2	3	2	1	1	3	3	3	2	4	3	3	3	4











7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	7,5	5,0	10,0
7,5	7,5	10,0	5,0	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0
10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	10,0
7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0
7,5	7,5	10,0	7,5	2,5	10,0	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	10,0
7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0	7,5	10,0	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0
7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0
7,5	7,5	10,0	5,0	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	10,0	7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	7,5	10,0
7,5	10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5
10,0	10,0	10,0	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	10,0	7,5
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	7,5	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	5,0	10,0	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	2,5	10,0	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	5,0	10,0	7,5	10,0	10,0
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	10,0	5,0
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	7,5
7,5	7,5	10,0	5,0	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	7,5
7,5	7,5	10,0	5,0	7,5	7,5	7,5	7,5	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5	10,0
7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	7,5	5,0	7,5	10,0
7,5	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	7,5	10,0	7,5
10,0	10,0	10,0	10,0	7,5	5,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	7,5	5,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	7,5	7,5	7,5	10,0	7,5	10,0	7,5
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	7,5	10,0	7,5	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0
5,0	10,0	7,5	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
8,66	8,74	8,63	8,13	9,09	8,96	8,92	8,71	9,81

10	10	10	10	10	10	10	10	10	
9	9	9	9	9	9	9	9	9	
6	3	2	7	9	8	10	9	8	
6	5	6	7	8	6	5	5	5	
8	9	10	9	8	10	10	9	10	
7	7	5	6	5	7	7	7	7	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
9	9	10	10	10	10	10	10	10	
7	7	7	7	7	7	8	9	10	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
8	8	8	10	7	8	5	8	8	
8	8	8	9	8	7	9	8	8	
8	10	10	10	8	10	10	10	10	
8	7	8	10	7	7	8	6	7	
8	8	8	8	8	8	8	8	8	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
9	9	9	9	9	9	9	9	9	
5	8	4	10	5	3	5	3	1	
6	3	2	7	9	8	10	9	8	
6	5	6	7	8	6	5	5	5	
8	9	10	9	8	10	10	9	10	
7	7	5	6	5	7	7	7	7	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
9	9	10	10	10	10	10	10	10	
7	7	7	7	7	7	8	9	10	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
8	8	8	10	7	8	5	8	8	
8	8	8	9	8	7	9	8	8	
8	10	10	10	8	10	10	10	10	
8	7	8	10	7	7	8	6	7	
8	8	8	8	8	8	8	8	8	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
9	9	9	9	9	9	9	9	9	
5	8	4	10	5	3	5	3	1	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
6	3	2	7	9	8	10	9	8	
6	5	6	7	8	6	5	5	5	
8	9	10	9	8	10	10	9	10	
7	7	5	6	5	7	7	7	7	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
9	9	10	10	10	10	10	10	10	
7	7	7	7	7	7	8	9	10	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
8	8	8	10	7	8	5	8	8	
8	8	8	9	8	7	9	8	8	
8	10	10	10	8	10	10	10	10	
8	7	8	10	7	7	8	6	7	
8	8	8	8	8	8	8	8	8	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
9	9	9	9	9	9	9	9	9	
5	8	4	10	5	3	5	3	1	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
6	3	2	7	9	8	10	9	8	
6	5	6	7	8	6	5	5	5	
8	9	10	9	8	10	10	9	10	
7	7	5	6	5	7	7	7	7	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
9	9	10	10	10	10	10	10	10	
7	7	7	7	7	7	8	9	10	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
8	8	8	10	7	8	5	8	8	
8	8	8	9	8	7	9	8	8	
8	10	10	10	8	10	10	10	10	
8	7	8	10	7	7	8	6	7	
8	8	8	8	8	8	8	8	8	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
9	9	9	9	9	9	9	9	9	
RATA2	7,77	7,73	7,68	8,32	7,99	8,34	8,20	8,13	8,16

Label	X(P)	Y(H)
1	8,66	7,77
2	8,74	7,73
3	8,63	7,68
4	8,13	8,32
5	9,09	7,99
6	8,96	8,34
7	8,92	8,20
8	8,71	8,13
9	9,81	8,16
Grand Mean	8,85	8,03