

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II Triwulan Ke I Tahun 2023

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II
TAHUN 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Kuala Tungkal
Pada Tanggal 3 April 2023

Management Reprerentative,

Ketua Tim Survei,



AGNES MONICA, S.H.
NIP.19920825 201712 2 001



YULLI ROPIKA HASNITA, SH
NIP. 19870408 200904 2 002

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II,



SANGKOT LUMBANTOBING, S.H., M.H.
NIP. 19790119 200312 1001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II dan masyarakat pengguna layanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kuala Tungkal, 3 April 2023



Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR.....	3
BAB I. PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Tujuan dan Sasaran.....	6
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	7
D. Tahapan Pelaksanaan	7
 BAB II. METODOLOGI SURVEY	 8
A. Metode Survei.....	8
B. Teknik Pengumpulan Data.....	8
C. Variabel Pengukuran IKM	8
D. Teknik Analisis Data.....	10
 BAB III. PROFIL RESPONDEN	 12
A. Usia Reponden	12
B. Jenis Kelamin.....	12
C. Pendidikan Terakhir	12
D. Pekerjaan Utama	13
 BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISIS DATA DAN NILAI	 14
 BAB V. PENUTUP.....	 17
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi	17
C. Rekomendasi Dari reponden.....	17
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	 18

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, serta dalam rangka reformasi birokrasi, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pengadilan Negeri Kuala Tungkal sebagai bagian dari aparatur pemerintah juga harus ikut serta memenuhi harapan masyarakat tersebut. Upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat harus terukur dan selalu dilakukan evaluasi, sehingga pada akhirnya, pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan secara maksimal.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Survey Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, dalam hal ini para stakeholder Pengadilan Negeri Kuala Tungkal dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Kuala Tungkal telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pada survei yang dilaksanakan ini, Tim Survei Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menyediakan Kuisisioner daftar pertanyaan melalui aplikasi "SiSuper". Selanjutnya terhadap kuisisioner tersebut dilakukan pengumpulan data dan analisa dengan outputnya berupa data mengenai Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

Bahwa Pada survey Triwulan Ke-IV bulan Oktober 2022 sampai bulan Desember 2022 sebelumnya, berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tersebut diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal secara keseluruhan adalah **100.00 dengan nilai rata-rata unsur 4,00** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;

Belajar dari hasil survey tersebut ini diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada priode yang akan datang yaitu pada Triwulan Ke-I yaitu bulan Januari 2023 sampai bulan Maret 2023 sehingga didapatkan hasil yang lebih maksimal untuk lebih meningkatkan kinerja dan pelayanan Pengadilan Negeri Kuala Tungkal terhadap pengguna layanan Pengadilan.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ini bertujuan untuk :

- 1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan;
- 2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan;
- 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- 4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.
- 2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.
- 3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survei ini dilaksanakan pada 2 Januari 2023 sampai dengan tanggal 31 Maret 2023. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

1.	Persiapan	: 2 s/d 13 Januari 2023
2.	Pengumpulan Data / Survei SKM/IPK	: 16 Jan s/d 17 Maret 2023
3.	Pengolahan Data	: 20 s/d 24 Maret 2023
4.	Penyusunan dan Pelaporan	: 27 s/d 31 Maret 2023

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

- 1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel
- 2. Tim survei membuat instrument berupa kuisisioner.
- 3. Menentukan responden.
- 4. Tim survei memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
- 5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
- 6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
- 7. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
- 8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
- 9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ini, seluruh unsur Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menargetkan hasil Mutu Kerja Sangat Baik dari survey yang dilaksanakan.

BAB II

METODELOGI SURVEI

A. JENIS DATA

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan atau stakeholders dari Pengadilan Negeri Kuala Tungkal, terdiri dari:

1. Jaksa dan Penyidik/Polisi;
2. Penasihat Hukum (Advokat);
3. Lembaga Permasyarakatan (LAPAS);
4. Masyarakat pengunjung Pengadilan, masyarakat pengguna Pengadilan dan Wartawan;

Kuisisioner diberikan kepada pihak-pihak tersebut, namun karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menyebarkan kuisisioner tersebut hanya kepada pihak yang sering berhubungan dengan pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal serta pihak atau masyarakat yang berkunjung ke Pengadilan baik yang berurusan dengan pelayanan Pengadilan maupun sekedar berkunjung. Setelah kuisisioner terkumpul oleh tim survei, ternyata yang layak dan pantas untuk dinilai yaitu jawaban dari 30 responden.

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Berdasarkan 9 ruang lingkup survei di atas, tim pelaksana survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah terkumpul, data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

Kategorisasi Pelayanan

No	Skor	Mutu	Kinerja
1	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 -2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik

4	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik
---	-------------	---	-------------

Selanjutnya data yang telah terkumpul dari kuisisioner yang disebar, dimasukkan ke dalam tabel di bawah ini :

No.	Unsur yang dinilai								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									
2									
3									
4									
dst									
50									
ΣN									
NR									
NR*NT									
Σ(NR*NT)									
IKM									

Rumus dari variabel pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

Σ N (Jumlah Nilai Unsur) = Jumlah keseluruhan Tiap Unsur

NR (Nilai Rata-rata tiap unsur) = $\frac{\text{Jumlah keseluruhan tiap unsur } (\Sigma N)}{\text{Jumlah Kuisisioner}}$

NT (Nilai Timbang) = $\frac{1}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$

NR*NT = Nilai Rata-rata tiap unsur x Nilai Timbang

Σ(NR*NT) = Jumlah keseluruhan (NR*NT)

IKM (Survey Kepuasan Masyarakat) = Σ(NR*NT) x 25

Nilai Interval Konversi

No	Skor	Mutu	Kinerja
1	25,00 -43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Hubungkan Nilai rata-rata keseluruhan (NRR) dengan Standar

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik

2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

- 1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
- 2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. USIA RESPONDEN

Mayoritas responden ini berusia 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 14 orang dari total 34 responden (41.18%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	18 Tahun s/d 28 Tahun	8	23.53%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	14	41.18%
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	6	17.65%
4.	50 Tahun s/d 59 Tahun	6	17.65%
Jumah		34	100,00

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Mayoritas

Responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 27 orang dari total 34 orang (79.41%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Laki - Laki	27	79.41%
2.	Perempuan	7	20.58%
Jumlah		34	100,00

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sarjana yang berjumlah 18 orang dari total responden 34 orang (52.94%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Tidak Sekolah	-	-
2.	SD	1	2.94%
3.	SMP/ SLTP	1	2.94%
4.	SLTA	12	35.29%
5.	Diploma 3	-	-
6.	Sarjana S1	18	52.94%
7.	Sarjana S2	1	3.03%
8.	Sarjana S3	1	2.94%
Jumlah		34	100,00

D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Lainnya yang berjumlah 16 orang dari total responden 34 orang (47.05%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	PNS	4	11.76%
2.	Polri	2	5.88%
3.	TNI	-	-
4.	Swasta	6	17.64%
5.	Wirausaha	5	14.70%
6.	Tenaga Kontrak	1	2.94%
7.	Lainnya	16	47.05%
	Jumlah	34	100%

BAB IV

HASIL SURVEI, ANALISA DATA dan NILAI IKM

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal tersaji dalam data berikut ini:

[illegible]

[illegible]

[illegible]

	9													
33	Rika Pertiwi R-098917- IKM- E9476C4E1C No. HP : 08521090969 5	JAMBI	42 Tahun Perempua n	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	TRANSISKA MARIA ULFA R-098917- IKM- B09D0B151F No. HP : 08566463357 7	JAMBI	22 Tahun Perempua n	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah					130	129	129	130	131	130	131	129	133	
NRR Per RL					3.824	3.794	3.794	3.824	3.853	3.824	3.853	3.794	3.912	34.471
NRR Tertimbang					0.425	0.422	0.422	0.425	0.428	0.425	0.428	0.422	0.435	3.830
IKM Unit Pelayanan														95.75

Dari tabel di atas, skor hasil survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

1. Untuk nilai rata-rata unsur yaitu **3.83**
2. Untuk nilai IKM yaitu **95.75**
3. Kategori termasuk **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Kuala Tungkal

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.82	Sangat Baik	4
2	Prosedur	3.79	Sangat Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3.79	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	3.82	Sangat Baik	5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.85	Sangat Baik	2
6	Kompetensi Pelaksana	3.82	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3.85	Sangat Baik	3
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.79	Sangat Baik	9
9	Sarana dan Prasarana	3.91	Sangat Baik	1

Secara umum unsur pelayanan yang mendapat penilaian rendah dari responden adalah pada unsur

- **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai **3.79**,
- **Waktu Pelayanan** dengan Niai **3,79** dan
- **Prosedur** dengan nilai **3,79**;

Sedangkan unsur yang mendapat penilaian tertinggi dari responden adalah unsur

- **Sarana dan Prasarana** dengan nilai **3.91**;
- **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan nilai **3.85.-**
- **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3.85**;

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal secara keseluruhan adalah **95.75 dengan nilai rata-rata unsur 3.83** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;
2. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap belum seperti yang diinginkan yaitu pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai **3.79**, **Waktu Pelayanan** dengan Nilai **3,79** dan **Prosedur** dengan nilai **3,79**;

B. REKOMENDASI

1. Semua unsur atau Satuan Kerja (unit pelayanan) di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang menjadi lebih baik dan pimpinan agar melakukan evaluasi terhadap 3 (tiga) unsur terendah;
2. Hasil survei untuk mengukur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal, mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

C. REKOMENDASI DARI RESPONDEN

Secara umum masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut :

1. Kami merasa puas dengan pelayanan kantor Pengadilan ini;
2. Terima kasih atas pelayanan yang tepat dan cepat. Untuk tetap dipertahankan dan ditingkatkan;
3. Semoga kinerja yang baik ini selalu dipertahankan;
4. Pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal sangat baik dan ramah;

Lampiran Pertanyaan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKALL**

Nomor Kuesioner : (diisi oleh Petugas) Jam Survei : ☐ 8.00 - 12.00*
Tanggal Survei : _____ ☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Usia : _____ tahun
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1/D3
☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ Jaksa ☐ Polri ☐ Advokat ☐ PNS ☐
Dosen/Pengajar ☐ Mahasiswa/Pelaja Swa ☐
☐ Petani/Pekebun ☐ Pedagang ☐ Wiraswasta
☐ Lainnya : (sebutkan)

Jenis Layanan diterima

PETUNJUK :

Mohon diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi tanda centang (✓) atau lingkaran pada jawaban yang tersedia.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Ruang Lingkup	Pertanyaan	P*)
Persyaratan	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ? a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
Waktu Penyelesaian	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1

Biaya/Tarif	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Sangat Mahal	4 3 2 1
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
Kompetensi Pelaksana	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Sangat Kompeten b. Kompeten c. Kurang Kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
Perilaku Pelaksana	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Sangat Sopan dan Ramah b. Sopan dan Ramah c. Kurang Sopan dan Ramah d. Tidak Sopan dan Ramah	4 3 2 1
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Dikelola dengan baik b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Tidak Ada	4 3 2 1
Sarana dan Prasarana	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1

SARAN / MASUKAN :
