

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KELAS IB LUBUKLINGGAU

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014



PENGADILAN NEGERI KELAS IB LUBUKLINGGAU  
KOTA LUBUKLINGGAU  
DESEMBER 2018

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KELAS IB LUBUKLINGGAU

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Lubuklinggau  
Pada Hari Jumat, 28 Desember 2018

Management Representative,



MIMI HARYANI, SH.

NIP. 196608281996032001

Ketua Tim Survei,



HELNI ARYADI, SH., MH.

NIP. 197302011993031004

KETUA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU



ALIMIN RIBUT SUJONO, SH., MH.

NIP. 196711291992121001

## 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 Kelas IB Lubuklinggau mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 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 Kelas IB Lubuklinggau, yang dengan menggunakan metode Kuesioner dengan wawancara tatap muka dan kuesioner melalui pengisian sendiri.

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 Kelas IB Lubuklinggau dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Lubuklinggau.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Lubuklinggau 28 Desember 2018

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

*Halaman*

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>7</b>
A. Jenis Kelamin.....	7
B. Pendidikan Terakhir.....	8
C. Pekerjaan Utama.....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>9</b>
A. Persyaratan.....	10
B. Prosedur .....	10
C. Waktu Pelayanan .....	11
D. Biaya/Tarif.....	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	12
F. Kompetensi Pelaksana.....	13
G. Perilaku Pelaksana .....	14
H. Maklumat Pelayanan .....	14
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	15

<b>BAB V. ANALISIS</b> .....	16
A. Kebutuhan dan Kepuasan Masyarakat.....	16
B. Kepercayaan dan Keyakinan Pengguna Layanan.....	16
C. Pengaduan yang Terjangkau dan Akses Informasi .....	16
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Rekomendasi.....	18
<b>RUJUKAN</b> .....	19
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	20

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
5.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadlan di PN Kelas IB Lubuklinggau .....	9
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Persyaratan .....	10
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Prosedur.....	11
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	11
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	12
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	13
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	13
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	14
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	15
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	15

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat

banyak dan tingkat ketersediannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ke tidak percayaannya masyarakat. 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. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Lubuklinggau melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lubuklinggau. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran / survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lubuklinggau ini dilaksanakan pada bulan November 2018.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lubuklinggau, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket / kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim Survei melakukan wawancara langsung dengan responden.
7. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
8. Tim survei mengkodeing kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
9. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAL, LSM, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner melalui dengan cara kuesioner diberikan dan diisi sendiri oleh responden. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

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, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan  
Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadalan Negeri Lubuklinggau ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penyekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Lubuklinggau ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. Jenis Kelamin

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	42	84
2	Perempuan	7	14
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	1	2
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (84 %).

#### B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SLTA	16	32
2	D3	-	-
3	S1	20	40
4	S2	2	4
5	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	12	24
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA dan S1 masing – masing sebanyak 16 Orang dan 20 orang (32 % dan 40%).

### C. Pekerjaan Utama

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	6	12
2	Pelajar/ Mahasiswa	-	-
3	Lainnya	1	2
4	PNS	10	20
5	TNI/POLRI	9	18
6	Pegawai Swasta	18	36
7	Tidak mencantumkan Pekerjaan	6	12
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Pegawai Swasta (36 %).

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 50 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **86,41%** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 76,61 s/d 88,30). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PN Kelas IB Lubuklinggau yang telah ditetapkan sebesar **80 %** Hasil tersebut memenuhi sasaran mutu yang ditetapkan PN Kelas IB Lubuklinggau.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 5

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di PN Kelas IB Lubuklinggau

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,44	Baik	6
2.	Prosedur	3,48	Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	3,52	Baik	2
4.	Biaya/Tarif	3,42	Baik	7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,46	Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,5	Baik	3
8.	Maklumat Pelayanan	3,4	Baik	8
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,56	Baik	1

### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,44 berada pada interval skor 3.06 s/d 3.53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	22	44
2.	Mudah	3	28	56
3.	Kurang Mudah	2	-	-
4.	Tidak Mudah	1	-	-
Jumlah			50	100,0

### B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,48 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori "baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7  
Keputusan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	24	48
2.	Baik	3	26	52
3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			50	100,0

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,52 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian keputusan masyarakat pengguna layanan pengadlian, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner keputusan masyarakat pengguna layanan pengadlian, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Keputusan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	26	52
2.	Cepat	3	24	48
3.	Cukup Cepat	2	-	-
4.	Lambat	1	-	-
Jumlah			50	100,00

#### D. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,42 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	21	42
2.	Murah	3	29	58
3.	Cukup Murah	2	-	-
4.	Mahal	1	-	-
Jumlah			50	100,0

#### E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,33 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori kurang baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Keputusan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	18	36
2.	Memuaskan	3	32	64
3.	Cukup Memuaskan	2	-	-
4.	Tidak Memuaskan	1	-	-
Jumlah			50	100,0

#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,46 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadlan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadlan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Keputusan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	23	46
2.	Mampu	3	27	54
3.	Kurang Mampu	2	-	-
4.	Tidak Mampu	1	-	-
Jumlah			50	100,0

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,5 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	25	50
2.	Baik	3	25	50
3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			50	100,0

### H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,4 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13  
Keputusan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	20	40
2.	Memuaskan	3	30	60
3.	Cukup Memuaskan	2	-	-
4.	Tidak Memuaskan	1	-	-
Jumlah			50	100,0

#### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,56 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengaduan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengaduan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14

Keputusan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	28	56
2.	Baik	3	22	44
3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			50	100,0

## **BAB V**

### **ANALISIS**

Bahagian analisis ini adalah korespondensi ke 9 point penilaian di *crosschecked* dengan hasil saran-saran dan kelompok diskusi beserta pendapat-pendapat yang diperoleh sehingga tercipta pengujian satu sama lain untuk mendapatkan kebenaran yang lebih hakiki. Saran-saran, hasil kelompok diskusi dan pendapat-pendapat yang relevant dikelompokkan ke penilaian point 1 sampai dengan 9 yang telah dikelompokkan lebih besar menjadi 3 (tiga) yaitu kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan pengadilan, kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan pengadilan dan yang terakhir pengadilan yang terjangkau serta akses informasi yang mudah.

#### **A. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

#### **B. KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA LAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU**

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
8. Kompetensi Pelaksana

#### **C. PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU YANG TERJANGKAU DAN AKSES INFORMASI YANG MUDAH**

9. Biaya Pelayanan

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebesar **86,41** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau berada pada kategori BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori kurang BAIK.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori SANGAT BAIK

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “WAKTU PELAYANAN” dan ruang lingkup “PENANGANAN PENGADUAN”.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kelas IB Lubuklinggau, hendaknya dapat meningkatkan pelayanannya semaksimal mungkin, serta menjaga konsistensi pelayanan yang sudah baik.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
  - Penyelesaian perkara tepat waktu
  - Tepat jadwal / materi persidangan
2. Untuk Bagian Umum :
  - Perbaikan layanan meja informasi
  - Petugas PTSP harus selalu meningkatkan kompetensi
3. Untuk Bagian Perdata :
  - Untuk penentuan biaya perkara dan eksekusi agar lebih transparan
  - Untuk biaya adm sesuai dengan tarif
4. Untuk Bagian Hukum :
  - Percepatan pelayanan surat keterangan
5. Untuk bagian Pidana :
  - Sidang tilang tepat waktu

## **RUJUKAN:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

## PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

SEMESTER II 2018

**NILAI IKM**

# 86,41

**LAYANAN**

RESPONDEN

JUMLAH : 50 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 42 ORANG

: P = 7 ORANG

: T = 1 ORANG

PENDIDIKAN : SLTA = 16 ORANG

: D3 = - ORANG

: S1 = 20 ORANG

: S2 = 2 ORANG

: T = 12 ORANG

PERIODE SURVEY

01 November 2018 s/d 28 DESEMBER 2018

MUTU LAYANAN :

A (SANGAT BAIK) : 88.31 - 100.00

B (BAIK) : 76.61 - 88.30

C (KURANG BAIK) : 65.00 - 76.60

D (TIDAK BAIK) : 25.00 - 64.99

TRIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH DIBERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
BAGI MASYARAKAT

DITETAPKAN DI : LUBUKLINGGAU  
PADA TANGGAL : 28 DESEMBER 2018  
KETUA PENGADILAN NEGERI  
LUBUKLINGGAU KELAS IB

TTD

ALIMIN RIBUT SUJONO, SH.,MH.

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	3	3	4	3	4	3	3	3	4		
2	3	4	4	3	4	4	3	4	4		
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4		
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
6	4	3	3	3	3	3	3	3	4		
7	4	3	4	3	4	4	3	3	3		
8	3	3	3	3	4	3	4	4	4		
9	4	3	3	4	3	3	3	4	4		
10	4	3	4	3	3	4	4	3	3		
11	4	4	3	3	3	4	4	3	3		
12	3	3	4	3	4	3	3	3	3		
13	3	4	3	4	3	3	4	4	4		
14	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
15	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
16	3	3	3	3	4	3	4	3	3		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	3	3	3	3	4	4	4	3	3		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
28	3	4	4	4	3	4	3	4	4		
29	3	4	4	4	3	4	4	4	3		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
31	4	4	4	4	3	4	3	3	3		
32	3	4	3	4	3	3	3	3	4		
33	3	4	4	4	3	3	3	3	4		
34	3	4	4	4	4	3	4	4	4		
35	3	4	3	4	3	-3	4	4	3		
36	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4		
38	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
39	3	3	4	3	3	4	3	3	4		
40	4	4	3	4	4	3	4	3	4		
41	3	3	4	3	3	3	4	4	4		
42	4	3	4	4	3	3	3	3	3		
43	4	4	4	4	3	4	3	3	4		
44	4	4	3	3	3	4	4	4	3		
45	3	3	4	3	4	3	4	3	3		
46	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
47	4	3	4	3	3	4	3	3	3		
48	3	4	3	3	4	3	4	4	3		
49	4	3	3	3	3	4	4	3	3		
50	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
<b>Σ Nilai / unsur</b>	<b>172</b>	<b>174</b>	<b>176</b>	<b>171</b>	<b>168</b>	<b>173</b>	<b>175</b>	<b>170</b>	<b>178</b>		
<b>NRR / Unsur</b>	<b>3,44</b>	<b>3,48</b>	<b>3,52</b>	<b>3,42</b>	<b>3,36</b>	<b>3,46</b>	<b>3,5</b>	<b>3,4</b>	<b>3,56</b>		
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	<b>0,382</b>	<b>0,386</b>	<b>0,391</b>	<b>0,38</b>	<b>0,373</b>	<b>0,384</b>	<b>0,389</b>	<b>0,377</b>	<b>0,395</b>		
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											
										<b>86,4135</b>	
										<b>3,45654</b>	

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 4 - 12 - 2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRSAUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Salinan putusan (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah a. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 4/12/2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

Lainnya : IBCI RUMAH TANGGA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Salinan putusan (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten</p> <p>b. Kurang kompeten</p> <p>c. kompeten</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Kurang mudah</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah</p> <p>d. Sangat mudah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah</p> <p>c. Sopan dan ramah</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat</p> <p>b. Kurang cepat</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat</p> <p>d. Sangat cepat</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Baik</p> <p>d. Sangat baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/arif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Cukup mahal</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Murah</p> <p>a. Sangat murah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 4 DESEMBER 2018 .

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Membuat Akta (U) (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 09-12-18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Permohonan tidak pernah dipindakan* (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal <input checked="" type="checkbox"/> Murah a. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 04-12-18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Persyaratan Mengganti (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)  
nama di Akte Pelahiran

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
P *)		
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
P *)		
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
	d. Sangat cepat	4
P *)		
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
	a. Sangat murah	4
P *)		
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
P *)		
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	<input checked="" type="radio"/> c. kompeten	3
	d. Sangat kompeten	4
P *)		
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
P *)		
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	4
P *)		
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
P *)		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 04 Desember 2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : permohonan perubahan paspor (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	P *)	a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P *)	a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P *)	a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan	P *)	a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Sangat murah 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P *)	a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)	a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P *)	a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P *)	a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P *)	a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan baik 4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 09/12 Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Jenis Layanan yang diterima :  Lainnya  Perpanjangan  perbaikan (sebutkan) \_\_\_\_\_  
 (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	a. Tidak sesuai	1	P *)
	b. Kurang sesuai	2	
	c. Sesuai	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	4	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	1	P *)
	b. Kurang mudah	2	
	c. Mudah	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Tidak cepat	1	P *)
	b. Kurang cepat	2	
	c. Cepat	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat	4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	1	P *)
	b. Cukup mahal	2	
	c. Murah	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat murah	4	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Tidak sesuai	1	P *)
	b. Kurang sesuai	2	
	<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	3	
	d. Sangat sesuai	4	
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak kompeten	1	P *)
	b. Kurang kompeten	2	
	c. kompeten	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten	4	
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	1	P *)
	b. Kurang sopan dan ramah	2	
	c. Sopan dan ramah	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah	4	
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	1	P *)
	b. Cukup	2	
	<input checked="" type="checkbox"/> Baik	3	
	d. Sangat baik	4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	a. Tidak ada	1	P *)
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	
	c. Berfungsi kurang maksimal	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik	4	

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey :

4 Des 2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRSAUSAHA

Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat tidak pernah di lakukan (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	P *)	1. Tidak sesuai	1
		2. Kurang sesuai	2
		3. Sesuai	3
		4. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P *)	a. Tidak mudah	1
		b. Kurang mudah	2
		c. Mudah	3
		d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P *)	a. Tidak cepat	1
		b. Kurang cepat	2
		c. Cepat	3
		d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biayatarif dalam pelayanan	P *)	a. Sangat mahal	1
		b. Cukup mahal	2
		c. Murah	3
		d. Sangat murah	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P *)	a. Tidak sesuai	1
		b. Kurang sesuai	2
		c. Sesuai	3
		d. Sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)	a. Tidak kompeten	1
		b. Kurang kompeten	2
		c. kompeten	3
		d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P *)	a. Tidak sopan dan ramah	1
		b. Kurang sopan dan ramah	2
		c. Sopan dan ramah	3
		d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P *)	a. Buruk	1
		b. Cukup	2
		c. Baik	3
		d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P *)	a. Tidak ada	1
		b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
		c. Berfungsi kurang maksimal	3
		d. Dikelola dengan baik	4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 11/12/18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Mengambil Putrapan .....(Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	P *)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P *)
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P *)
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P *)
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
a. Sangat murah	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P *)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P *)
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P *)
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P *)
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey

: 11/2018  
/ 12

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRSAUSAHA

Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Perbaikan Afta .....(Misal : jadwal sidang,surat keterangan,surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah a. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 04-12-18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRSAUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat sifa dan gaudan ..... (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikejola dengan baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey

: 11/2018  
/12

Jam Survey

:  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Peceraan ..... (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	
<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	
<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	
<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	
<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	



## KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB

Tanggal Survey : 27.11.18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... *Pemohon Sugestian* ..... (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak sesuai</li> <li>b. Kurang sesuai</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai</li> <li>d. Sangat sesuai</li> </ul>	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak mudah</li> <li>b. Kurang mudah</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah</li> <li>d. Sangat mudah</li> </ul>	P*) 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak cepat</li> <li>b. Kurang cepat</li> <li>c. Cepat</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat</li> </ul>	P*) 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat mahal</li> <li>b. Cukup mahal</li> <li>c. Murah</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat murah</li> </ul>	P*) 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak sesuai</li> <li>b. Kurang sesuai</li> <li>c. Sesuai</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</li> </ul>	P*) 1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak kompeten</li> <li>b. Kurang kompeten</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> c. kompeten</li> <li>d. Sangat kompeten</li> </ul>	P*) 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak sopan dan ramah</li> <li>b. Kurang sopan dan ramah</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah</li> <li>d. Sangat sopan dan ramah</li> </ul>	P*) 1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Buruk</li> <li>b. Cukup</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> c. Baik</li> <li>d. Sangat baik</li> </ul>	P*) 1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak ada</li> <li>b. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>c. Berfungsi kurang maksimal</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik</li> </ul>	P*) 1 2 3 4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27. 11. 2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Info Persiapan* ..... (Misal : jadwal sidang, surat keterangan surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah a. Sangat murah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikeola dengan baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27.11.18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pemohonan ganti nama .....(Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <b>c.</b> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <b>d.</b> Sangat mudah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <b>c.</b> Cepat d. Sangat cepat</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <b>a.</b> Sangat murah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <b>c.</b> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <b>c.</b> kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
		<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <b>d.</b> Sangat sopan dan ramah</p>	
		<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <b>d.</b> Sangat baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
		<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <b>c.</b> Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27.11.18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  S1  S2  S3  
 Lainnya : ..... (sebutkan)  SWASTA  WIRUSAHA

Jenis Layanan yang diterima : izin sftg (Misal : jadwal sidang,surat keterangan,surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27.11.2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat Keterangan ..... (Misal : jadwal sidang surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	P *)	
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P *)	
a. Tidak mudah	1	
b. Kurang mudah	2	
c. Mudah	3	
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P *)	
a. Tidak cepat	1	
b. Kurang cepat	2	
c. Cepat	3	
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P *)	
a. Sangat mahal	1	
b. Cukup mahal	2	
c. Murah	3	
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat murah	4	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P *)	
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)	
a. Tidak kompeten	1	
b. Kurang kompeten	2	
<input checked="" type="radio"/> c. kompeten	3	
d. Sangat kompeten	4	
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P *)	
a. Tidak sopan dan ramah	1	
b. Kurang sopan dan ramah	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3	
d. Sangat sopan dan ramah	4	
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P *)	
a. Buruk	1	
b. Cukup	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3	
d. Sangat baik	4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P *)	
a. Tidak ada	1	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	
c. Berfungsi kurang maksimal	3	
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4	

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 07.11.2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat Keterangan ..... (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)                      1                      2                      3                      4</p>	
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah                      c. Mudah                      d. Sangat mudah</p>	<p>P *)                      1                      2                      3                      4</p>	
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat                      c. Cepat                      d. Sangat cepat</p>	<p>P *)                      1                      2                      3                      4</p>	
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal                      b. Cukup mahal                      c. Murah                      d. Sangat murah</p>	<p>P *)                      1                      2                      3                      4</p>	
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)                      1                      2                      3                      4</p>	
<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten                      b. Kurang kompeten                      c. kompeten                      d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)                      1                      2                      3                      4</p>	
<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah                      b. Kurang sopan dan ramah                      c. Sopan dan ramah                      d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)                      1                      2                      3                      4</p>	
<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk                      b. Cukup                      c. Baik                      d. Sangat baik</p>	<p>P *)                      1                      2                      3                      4</p>	
<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada                      b. Ada tetapi tidak berfungsi                      c. Berfungsi kurang maksimal                      d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)                      1                      2                      3                      4</p>	

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27.11.2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pemerintah gank NMG (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <b>d.</b> Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten <b>d.</b> Sangat kompeten</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <b>d.</b> Sangat mudah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <b>c.</b> Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <b>d.</b> Sangat cepat</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup <b>c.</b> Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal <b>c.</b> Murah a. Sangat murah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <b>c.</b> Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <b>c.</b> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27.11.2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRSAUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat Keterangan (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten                      b. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> c. kompeten                      d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> c. Mudah                      d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah                      b. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah                      d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> c. Cepat                      d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk                      b. Cukup  <input checked="" type="radio"/> c. Baik                      d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal                      b. Cukup mahal  <input checked="" type="radio"/> c. Murah                      a. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada                      b. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal                      d. Dikejola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		

## KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB

Tanggal Survey : 07.11.18

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRSAUSAHA

Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat CV .....(Misal : jadwal sidang,surat keterangan,surat kuasa, dll)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<b>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</b>	<b>P *)</b>	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <b>Sesuai</b> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
<b>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</b>	<b>P *)</b>	
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. <b>Sangat mudah</b>	1 2 3 4	
<b>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</b>	<b>P *)</b>	
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. <b>Sangat cepat</b>	1 2 3 4	
<b>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/arif dalam pelayanan</b>	<b>P *)</b>	
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. <b>Murah</b> a. Sangat murah	1 2 3 4	
<b>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b>	<b>P *)</b>	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <b>Sesuai</b> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
<b>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</b>	<b>P *)</b>	
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. <b>Sangat kompeten</b>	1 2 3 4	
<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b>	<b>P *)</b>	
a. Tidak sopan dan ramah b. kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. <b>Sangat sopan dan ramah</b>	1 2 3 4	
<b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b>	<b>P *)</b>	
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. <b>Sangat baik</b>	1 2 3 4	
<b>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b>	<b>P *)</b>	
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. <b>Berfungsi</b> kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27 - 12 2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pengadilan Negeri ..... (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biayatarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 11-12-18

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Informasi Sidang ..... (Misal : jadwal sidang,surat keterangan,surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	P *)
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P *)
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P *)
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P *)
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat murah	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P *)
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P *)
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P *)
a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P *)
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27.12.18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat Keterangan ..... (Misal : jadwal sidang surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten                      b. Kurang kompeten                      c. kompeten                      d. Sangat kompeten</p>	<p align="center">P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah                      c. Mudah                      d. Sangat mudah</p>	<p align="center">P *) 1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah                      b. Kurang sopan dan ramah                      c. Sopan dan ramah                      d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p align="center">P *) 1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat                      c. Cepat                      d. Sangat cepat</p>	<p align="center">P *) 1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk                      b. Cukup                      c. Baik                      d. Sangat baik</p>	<p align="center">P *) 1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biayatarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal                      b. Cukup mahal                      c. Murah                      d. Sangat murah</p>	<p align="center">P *) 1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada                      b. Ada tetapi tidak berfungsi                      c. Berfungsi kurang maksimal                      d. Dikelola dengan baik</p>	<p align="center">P *) 1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *) 1 2 3 4</p>		

## KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB

Tanggal Survey : 27.10.18

Jam Survey :  08:00 – 12:00

13:00 – 17:00

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat (21 sftg) .....(Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	P *)	
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	P *)	
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	P *)	
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal <input checked="" type="radio"/> c. Murah a. Sangat murah</p>	P *)	
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	P *)	1 2 3 4
<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	P *)	1 2 3 4
<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	P *)	1 2 3 4
<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik</p>	P *)	1 2 3 4
<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	P *)	1 2 3 4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27.12.18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRSAUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Info jadwal sidang* (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 07/10/18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Jenis Layanan yang diterima :  Lainnya : .....(sebutkan)  
 (Misal : jadwal sidang)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah a. Sangat murah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey :

11/18  
/12

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Informasi dan Mengua/ ..... (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Kurang mudah</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Mudah</p> <p>d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat</p> <p>b. Kurang cepat</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Cepat</p> <p>d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Cukup mahal</p> <p>c. Murah</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten</p> <p>b. Kurang kompeten</p> <p>c. kompeten</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah</p> <p>c. Sopan dan ramah</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Baik</p> <p>d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 11-12-18

: 11-12-18

Jam Survey :

08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Mengambil ata gudah (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 11/18  
18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRSAUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pengambilan Afta ghdada (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<b>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	P *)	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	P *)	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	P *)	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat murah	P *)	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P *)	1 2 3 4
<b>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="checkbox"/> c. kompeten d. Sangat kompeten	P *)	1 2 3 4
<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	P *)	1 2 3 4
<b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b> a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	P *)	1 2 3 4
<b>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	P *)	1 2 3 4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 11/12/18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Mengantar sfta ke udab* ..... (Misal : jadwal sidang surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 09 Des 2018 Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Informasi Sidang (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten                      b. Kurang kompeten                      c. Kompeten                      d. Sangat kompeten</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah                      c. Mudah                      d. Sangat mudah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah                      b. Kurang sopan dan ramah                      c. Sopan dan ramah                      d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat                      c. Cepat                      d. Sangat cepat</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk                      b. Cukup                      c. Baik                      d. Sangat baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal                      b. Cukup mahal                      c. Murah                      d. Sangat murah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada                      b. Ada tetapi tidak berfungsi                      c. Berfungsi kurang maksimal                      d. Dikelola dengan baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 4 Desember 2018 .

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Permanen sidang (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <b>c</b> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <b>c</b> kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <b>c</b> Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <b>c</b> Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <b>d</b> Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup <b>c</b> Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <b>a</b> Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <b>c</b> Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <b>c</b> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 11 / 11 / 2012

112

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRSAUSAHA

Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat Sta dan gludak (Misal : jadwal sidang surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten</p> <p>b. Kurang kompeten</p> <p>c. kompeten</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Kurang mudah</p> <p>c. Mudah</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat</p> <p>b. Kurang cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Baik</p> <p>d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biayatarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Cukup mahal</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Murah</p> <p>a. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 11 - 12 - 18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pemohonan Akte pernah di pidana. (Misal : jadwal sidang surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biayalarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27 - 11 - 2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRSAUSAHA

Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Syarat perbaikan A-H ..... (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten</p> <p>b. Kurang kompeten</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. kompeten</p> <p>d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Kurang mudah</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</p> <p>d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat</p> <p>b. Kurang cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Baik</p> <p>d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Cukup mahal</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Murah</p> <p>a. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 29/11/18 Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Informasi Sidang (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Adq tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27 Desember 2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat Peringatan (Misal : jadwal sidang,surat keterangan,surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/arif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah a. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27 - November - 2018

Jam Survey :  08.00 - 12.00  
 13.00 - 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sita dan geladak (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah a. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 11-12-2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sarat Perubahan Paspor (Misal : jadwal sidang surat keterangan surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten                      b. Kurang kompeten                      c. kompeten                      d. Sangat kompeten</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah                      c. Mudah                      d. Sangat mudah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah                      b. Kurang sopan dan ramah                      c. Sopan dan ramah                      d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat                      c. Cepat                      d. Sangat cepat</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk                      b. Cukup                      c. Baik                      d. Sangat baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal                      b. Cukup mahal                      c. Murah                      a. Sangat murah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada                      b. Ada tetapi tidak berfungsi                      c. Berfungsi kurang maksimal                      d. Dikelola dengan baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IIB**

Tanggal Survey : 22/11/2028

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRSAUSAHA  
 Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : perumahan agustar ..... (Misal : jadwal sidang surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah a. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 04/12/2018 .

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSSAHA  
 Lainnya : Dokter .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat Warkas .....(Misal : jadwal sidang,surat keterangan,surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/larif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27 Nov. 2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Penyitahan (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	P *)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P *)
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P *)
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P *)
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
a. Sangat murah	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P *)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P *)
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P *)
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P *)
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 11/12/18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Informasi sidang .....(Misal : jadwal sidang,surat keterangan,surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biayatarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat murah</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai</p>	<p align="center">P *)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 27 November 2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Jadwal Sidang (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	P *)	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		1
b. Kurang sesuai		2
c. Sesuai		3
d. Sangat sesuai		4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P *)	1 2 3 4
a. Tidak mudah		1
b. Kurang mudah		2
c. Mudah		3
d. Sangat mudah		4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P *)	1 2 3 4
a. Tidak cepat		1
b. Kurang cepat		2
c. Cepat		3
d. Sangat cepat		4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P *)	1 2 3 4
a. Sangat mahal		1
b. Cukup mahal		2
c. Murah		3
d. Sangat murah		4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P *)	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		1
b. Kurang sesuai		2
c. Sesuai		3
d. Sangat sesuai		4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)	1 2 3 4
a. Tidak kompeten		1
b. Kurang kompeten		2
c. kompeten		3
d. Sangat kompeten		4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P *)	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah		1
b. Kurang sopan dan ramah		2
c. Sopan dan ramah		3
d. Sangat sopan dan ramah		4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P *)	1 2 3 4
a. Buruk		1
b. Cukup		2
c. Baik		3
d. Sangat baik		4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P *)	1 2 3 4
a. Tidak ada		1
b. Ada tetapi tidak berfungsi		2
c. Berfungsi kurang maksimal		3
d. Dikelola dengan baik		4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 04 Des. 2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Ket. Toko Pemak di hokum Misal: jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Kurang mudah</p> <p>c. Mudah</p> <p>d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat</p> <p>b. Kurang cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p>d. Sangat cepat</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biayatarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Cukup mahal</p> <p>c. Murah</p> <p>d. Sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten</p> <p>b. Kurang kompeten</p> <p>c. kompeten</p> <p>d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah</p> <p>c. Sopan dan ramah</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat baik</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 02 Desember 2018

Jam Survey :  08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

**PROFIL**

- Jenis Kelamin :  L  P
- Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3
- Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA
- Lainnya : .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat Keterangan tdk *Parah Depdakan* (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	a. Tidak sesuai	1	P *)
	b. Kurang sesuai	2	
	c. Sesuai	3	
	d. Sangat sesuai	4	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	1	P *)
	b. Kurang mudah	2	
	c. Mudah	3	
	d. Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Tidak cepat	1	P *)
	b. Kurang cepat	2	
	c. Cepat	3	
	d. Sangat cepat	4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/larif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	1	P *)
	b. Cukup mahal	2	
	c. Murah	3	
	a. Sangat murah	4	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Tidak sesuai	1	P *)
	b. Kurang sesuai	2	
	c. Sesuai	3	
	d. Sangat sesuai	4	
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak kompeten	1	P *)
	b. Kurang kompeten	2	
	c. kompeten	3	
	d. Sangat kompeten	4	
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	1	P *)
	b. Kurang sopan dan ramah	2	
	c. Sopan dan ramah	3	
	d. Sangat sopan dan ramah	4	
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	1	P *)
	b. Cukup	2	
	c. Baik	3	
	d. Sangat baik	4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	a. Tidak ada	1	P *)
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	
	c. Berfungsi kurang maksimal	3	
	d. Dikelola dengan baik	4	

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB**

Tanggal Survey : 09/12/18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Kelompok Pemangkat dipas* (Misal : jadwal sidang surat keterangan, surat kuasa, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	P *)	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P *)	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P *)	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P *)	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P *)	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P *)	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P *)	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P *)	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

## KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB

Tanggal Survey : 11-12-18

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Syarat - syarat perbaikan akta. (Misal : jadwal sidang, surat keterangan, surat kuasa, dll)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<b>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan</b>	P *)	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	1 2 3 4	
<b>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</b>	P *)	
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah	1 2 3 4	
<b>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</b>	P *)	
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat	1 2 3 4	
<b>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b>	P *)	
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat murah	1 2 3 4	
<b>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b>	P *)	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	1 2 3 4	
<b>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</b>	P *)	
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten	1 2 3 4	
<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b>	P *)	
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
<b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b>	P *)	
a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik	1 2 3 4	
<b>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b>	P *)	
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik	1 2 3 4	