



SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH



TRIWULAN I TAHUN 2022

PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH

Jln. Ir. Juanda. No 85 Palu

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan di hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas berkat dan karunia-NYA, Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah dapat melaksanakan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan I Tahun 2022, untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan, baik terkait dengan sistem dan prosedur masih rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten yang tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek biaya yang tidak sah. Hal ini perlu untuk dilakukan penilaian pelayanan publik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil survei ini akan dijadikan bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah agar ke depannya Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah menjadi Pengadilan yang bermartabat dan terhormat di mata masyarakat.

Lahirnya Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Komisi Informasi Nomor : 01 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor : 1-144/KMA/SK/II/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan, mengisyaratkan akan pentingnya pelayanan yang maksimal dari berbagai aspek kepada masyarakat.

Seiring dengan itu Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana aparat pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan

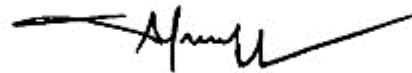
yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara umum Mahkamah Agung Republik Indonesia dan badan peradilan yang ada dibawahnya terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik agar masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan di Pengadilan. Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah merupakan salah satu satuan kerja di bawah Mahkamah Agung terus berbenah untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik, diantaranya menyediakan ruang informasi dan pengaduan yang representatif agar masyarakat memiliki akses yang mudah untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan (pengaduan) terhadap pelayanan dan sikap/tingkah laku aparatur di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.

Untuk mengukur seberapa besar Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah dilakukan survei terhadap masyarakat yang datang ke Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah. Survei ini dilakukan untuk dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan agar pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah lebih maksimal.

Palu, 31 Maret 2022

**KETUA PENGADILAN TINGGI
SULAWESI TENGAH**



MUEFRI, S.H., M.H.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Bab I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Metode Survei.....	2
D. Jadwal SKM	3
Bab II Analisis	4
A. Persiapan Survei	4
B. Karakteristik Responden	5
C. Analisis Data Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.....	8
Bab III Penutup	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Saran – saran	22
Lampiran :	
1). Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);	
2). Table Sampel Morgan dan Krejcie;	
3). Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat;	
4). Saran Perbaikan;	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi adalah sebuah program yang disuarakan masyarakat sebagai sebuah keinginan dari masyarakat. Keinginan dari masyarakat yang menuntut adanya perubahan paradigma birokrasi Indonesia menjadi birokrasi yang lebih bersih dan melayani. Perubahan paradigma ini merupakan tuntutan yang wajar jika kita pahami filosofi birokrasi itu sendiri karena birokrasi adalah sebuah sistem yang mengatur bagaimana pelayanan terhadap masyarakat di laksanakan oleh para birokrat yang sebagian besar adalah aparatur negara baik sebagai Aparat Sipil Negara maupun pejabat negara lainnya. Untuk itulah Pemerintah melakukan Reformasi Birokrasi yang merupakan sebuah program dengan menitik beratkan pada fungsi pelayanan yang maksimal.

Mahkamah Agung sebagai sebuah lembaga pemerintahan pemegang kekuasaan yudikatif di negara Republik Indonesia merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik dalam bidang peradilan. Tuntutan dan tanggung jawab akan layanan masyarakat yang lebih baik adalah hal pokok yang harus dicapai dan diperbaiki oleh Mahkamah Agung dan Lembaga-Lembaga Peradilan dibawahnya. Hal ini sangatlah urgen jika dikaitkan dengan Visi Mahkamah Agung yaitu Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung. Badan Peradilan yang Agung tidak mungkin terwujud tanpa adanya kualitas pelayanan masyarakat yang lebih baik.

Untuk mewujudkan itu semua Mahkamah Agung Republik Indonesia telah menerbitkan cetak biru Mahkamah Agung dan Road Map Mahkamah Agung Republik Indonesia yang di dalamnya menjelaskan secara terperinci untuk mencapai visi Mahkamah Agung Republik Indonesia sampai dengan 2035 yaitu Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung". Untuk mewujudkan visi tersebut maka wilayah bebas korupsi, kolusi, Nepotisme serta adanya wilayah birokrasi bersih dan melayani adalah syarat utama dan mutlak wajib dipenuhi Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sebagai lembaga dibawah Mahkamah Agung sudah barang tentu juga harus meningkatkan kualitas Pelayanannya apalagi jika dikaitkan dengan Visi Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah yaitu "Terwujudnya Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah yang Agung".

Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sebagai Badan Peradilan tingkat banding haruslah mampu memberikan pelayanan prima guna mencapai keagungannya. Evaluasi dan perbaikan periodik sangat diperlukan guna perbaikan pelayanan tersebut.

Untuk mendapat acuan yang lebih terukur Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah harus melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pengadilan Tinggi secara berkala, ilmiah dan bertanggung jawab. Inilah yang kemudian dijadikan acuan dalam mengevaluasi pelayanan dan perbaikan ke depan.

Seiring dengan hal itu Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Sehubungan dengan ini Mahkamah Agung Republik Indonesia telah mengeluarkan/membuat aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tanggal 8 April 2021 dan telah digunakan sejak Bulan Mei 2021.

Survei ini haruslah dilakukan dengan baik oleh Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat secara berkala.

B. Tujuan dan Sasaran

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

1. Mengukur tingkat pencapaian pelayanan masyarakat Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.
2. Memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.
3. Mencari inovasi baru dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.
4. Memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan masukan bagi pengembangan Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.

C. Metode Survei

1. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dapat

dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik, kami telah mengeluarkan Survei Aplikasi Pelayanan Elektronik (SISUPER) sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tanggal 8 April 2021 terkait pengisian SI SUPER atau apabila ada tamu yang berkunjung ke Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah kami menyarankan untuk mengisi survei tersebut.

D. Jadwal SKM

Periode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah dilaksanakan selama kurang lebih 3 (tiga) Bulan terhitung dari Tanggal 1 Januari 2022 sampai dengan Tanggal 31 Maret 2022.

BAB II ANALISIS

A. Persiapan Survei

Dengan digunakannya aplikasi SISUPER maka secara periodik akan dilihat hasil survei tersebut dan menganalisisnya, pada saat ini di buat SKM untuk periode Triwulan I sehingga dikumpulkan data hasil survei terhitung sejak tanggal 1 Januari 2022 sampai dengan 31 Maret 2022 melalui aplikasi SISUPER.

Setelah data terhimpun, dibuat karakteristik responden yaitu :

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.
2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.
3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Selain karakteristik responden dibuat, hasil survei selanjutnya mendeskripsikan hasil analisis terhadap Sembilan ruang lingkup hasil survei yaitu :

1. Persyaratan;
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Sarana dan Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan;

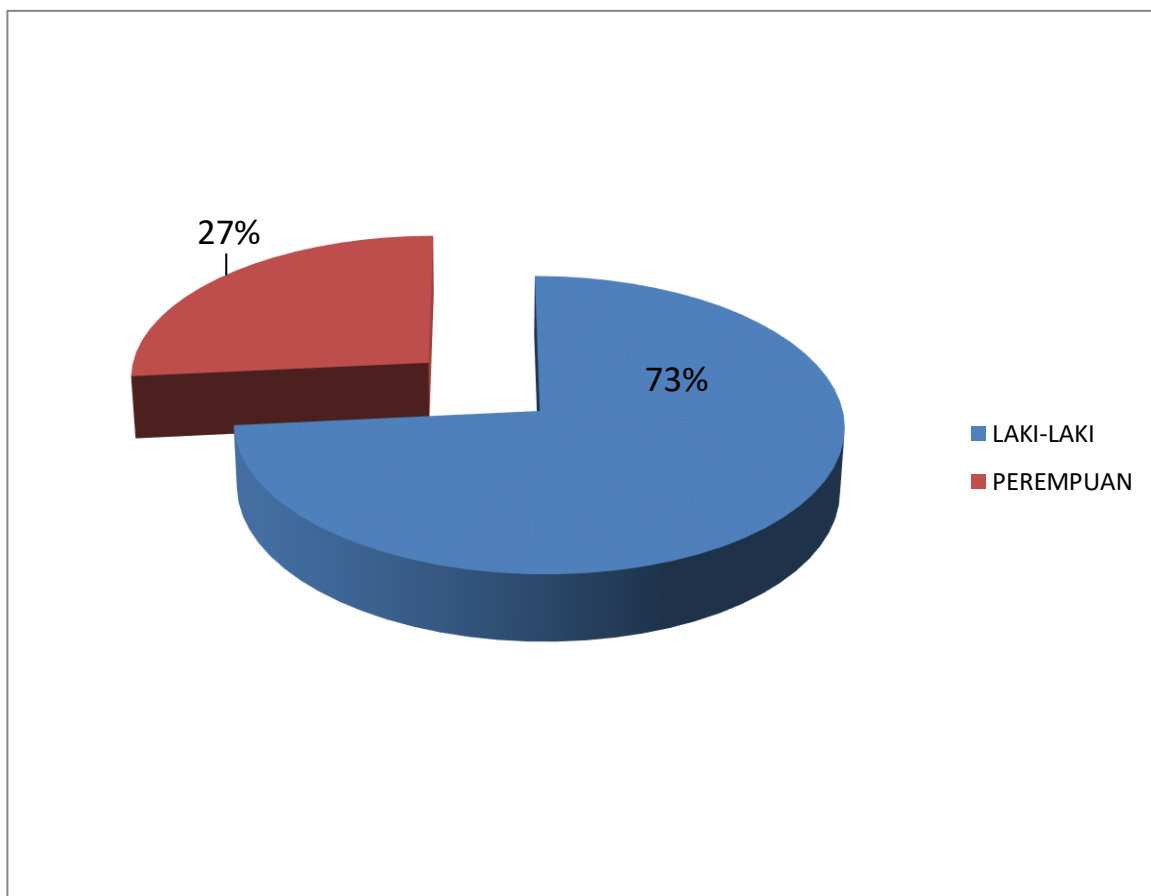
Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah dilakukan melalui metode penelitian deskripsi kuantitas dengan menyebarluaskan kuisioner (e-survei) sebagai alat pengumpulan data kepada populasi responden di Pengadilan Negeri dan masyarakat selaku pengguna layanan. Teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian di Pengadilan Negeri dan masyarakat yang menerima pelayanan selama periode Triwulan I Tahun 2022.

B. Karakteristik Responden

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)	Keterangan
1	Laki	36	73%	
2	Perempuan	13	27%	
Jumlah		49	100%	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang atau 73% dari total responden 49 orang.

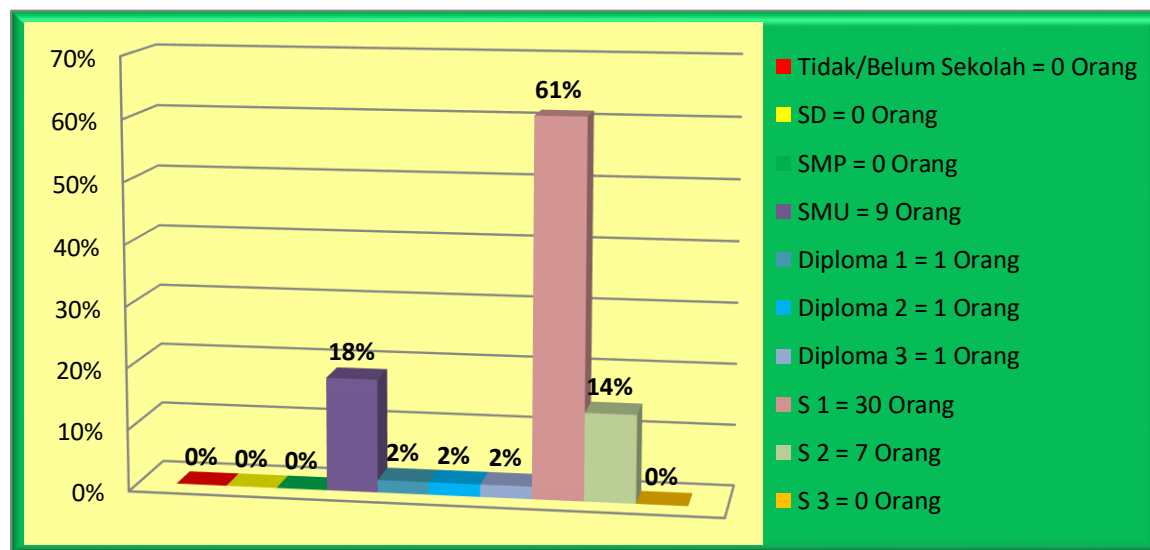


Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan :

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)	Keterangan
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0%	
2	SD	0	0%	
3	SMP	0	0 %	
4	SMA	9	18%	
5	Diploma 1	1	2%	
6	Diploma 2	1	2%	
7	Diploma 3	1	2%	
8	S1	30	61%	
9	S2	7	14%	
10	S3	0	0%	
Jumlah		49	100%	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 30 orang atau 61% dari total responden 49 orang.

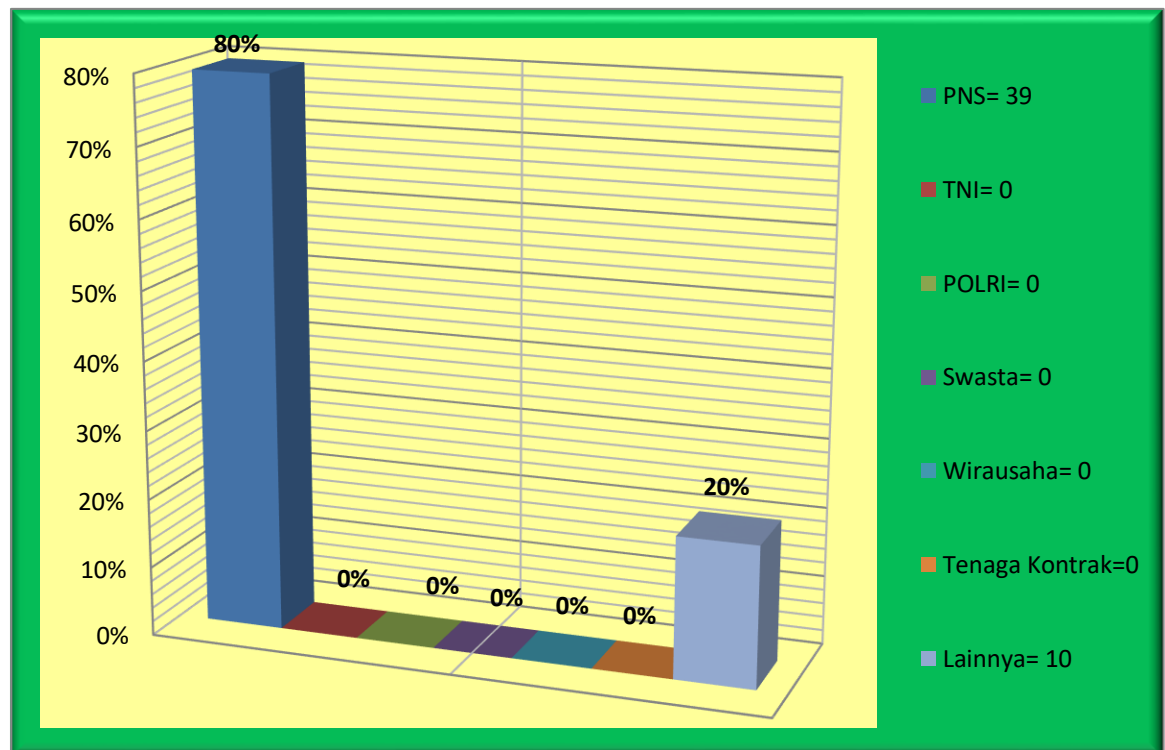


Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan :

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)	Keterangan
1	PNS	39	80%	
2	TNI	0	0%	
3	POLRI	0	0%	
4	Swasta	0	0%	
5	Wirausaha	0	0%	
6	Tenaga Kontrak	0	0%	
7	Lainnya	10	20%	
Jumlah		49	100%	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan PNS sebanyak 39 orang atau 80% dari total responden 49 orang.



Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

C. Analisis Data Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1.	Andri Natanael Partogi, S.H.,M.H. R-400534-IKM-AA77650290	SULAWESI TENGAH	43 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Maret 2022
2	Adi R-400534-IKM-8816A7C548	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Maret 2022
3	IQBAL R-400534-IKM-749D2D5048	SULAWESI TENGAH	46 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Maret 2022
4	ZULKIFLI R-400534-IKM-623D9C1038	SULAWESI TENGAH	50 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Maret 2022
5	ABDUL HALIK R-400534-IKM-FE126BED33	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Maret 2022
6	ANDRIAS SAMBUE, SH R-400534-IKM-OCB2FB6B5F	SULAWESI TENGAH	45 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Maret 2022
7	ADI GAMA, SH R-400534-IKM-BA82934D7E	SULAWESI TENGAH	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Maret 2022
8	FEBRI DWI TJAHJADI R-400534-IKM-4EE9BE24F0	SULAWESI TENGAH	42 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	23 Maret 2022
9	DINA R-400534-IKM-63E74AA56E	SULAWESI TENGAH	40 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Maret 2022
10	RASTA NDOBE SH R-400534-IKM-A4EDE8ABD2	SULAWESI TENGAH	54 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Maret 2022
11	EKKA PONTOH R-400534-IKM-86582DD041	SULAWESI TENGAH	58 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	2	4	23 Maret 2022
12	Marurasi Pakpahan R-400534-IKM-18860DB033	SULAWESI TENGAH	43 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	3	4	3	3	3	3	23 Maret 2022
13	Lidiati Sumari R-400534-IKM-7ADF02F710	SULAWESI TENGAH	52 Tahun Perempuan	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Maret 2022
14	Tirza Grace R-400534-IKM-46F32219DD	SULAWESI TENGAH	42 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Maret 2022
15	Wulan Handayani R-400534-IKM-0CE1F8EF9D	SULAWESI TENGAH	40 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Maret 2022
16	SUPARDI R-400534-IKM-F9F61083A0	SULAWESI TENGAH	41 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	22 Maret 2022
17	Muhammad R-400534-IKM-BF2C22DFDA	SULAWESI TENGAH	53 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
18	Lina Oktavia R-400534-IKM-AE980CB5D0	SULAWESI TENGAH	24 Tahun Perempuan	Diploma 3PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	4	22 Maret 2022
19	Rosmaida R-400534-IKM-9C0A3A2778	SULAWESI TENGAH	52 Tahun Perempuan	SMUPNS	4	4	3	4	3	4	3	4	4	22 Maret 2022
20	Hendra Gunawan R-400534-IKM-970BB20CA9	SULAWESI TENGAH	34 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
21	Yermias Agion R-400534-IKM-D24B14A506	SULAWESI TENGAH	49 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
22	Supriadi R-400534-IKM-256F96CDA1	SULAWESI TENGAH	59 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
23	MERRY R-400534-IKM-837239DA25	SULAWESI TENGAH	36 Tahun Perempuan	Diploma 2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
24	Sahlan,HS R-400534-IKM-E9D3F07B44	SULAWESI TENGAH	45 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
25	Salamoddin Azis R-400534-IKM-B5F9B27EC5	SULAWESI TENGAH	54 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
26	Yakub R-400534-IKM-652FEC61EE	SULAWESI TENGAH	59 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	4	3	4	2	4	22 Maret 2022
27	Bertin R-400534-IKM-75780DC3CE	SULAWESI TENGAH	44 Tahun Perempuan	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
28	Wahyuni R-400534-IKM-2905D14A83	SULAWESI TENGAH	37 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022

29	Lidiati Sumari R-400534-IKM-17A1C7C871	SULAWESI TENGAH	52 Tahun Perempuan	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
30	Bagus Irianto R-400534-IKM-24E9B55B33	SULAWESI TENGAH	51 Tahun Laki-laki	Diploma 1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
31	Arifin Batalipu R-400534-IKM-EDC54272E2	SULAWESI TENGAH	56 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
32	TK (Tri Kasihno) R-400534-IKM-21262945E1	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	3	3	3	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
33	I Ketut Sueca R-400534-IKM-277F9E0991	SULAWESI TENGAH	52 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
34	Femmy R-400534-IKM-F1C9779FDD	SULAWESI TENGAH	57 Tahun Perempuan	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
35	Marolop Sinaga R-400534-IKM-A93E23AF81	SULAWESI TENGAH	55 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	22 Maret 2022
36	Suardiadam,sh R-400534-IKM-EE216AE24B	SULAWESI TENGAH	50 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
37	TENNY PANTOW TAMBARIKI, SH R-400534-IKM-B9283B69C7	SULAWESI TENGAH	47 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
38	Tirza Grace R-400534-IKM-7C60A5229E	SULAWESI TENGAH	42 Tahun Perempuan	S1PNS	3	3	3	3	3	4	3	3	4	22 Maret 2022
39	Sofyan A. Mansyur R-400534-IKM-1903D0DE85	SULAWESI TENGAH	36 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
40	Frangky Antoni R-400534-IKM-7327C30F53	SULAWESI TENGAH	34 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
41	MASDARU KILMY, S.H.I R-400534-IKM-1AA76B164E	SULAWESI TENGAH	32 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
42	Rapiuddin R-400534-IKM-6338BA011B	SULAWESI TENGAH	52 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	3	3	4	4	3	3	3	4	22 Maret 2022
43	Moh. Rizal R-400534-IKM-19F573718B	SULAWESI TENGAH	42 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
44	DARMAN R-400534-IKM-8658A9D500	SULAWESI TENGAH	38 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Maret 2022
45	Saripa Maloho R-400534-IKM-00A9C7B1F6	SULAWESI TENGAH	58 Tahun Perempuan	S1PNS	3	3	3	3	3	4	3	3	4	22 Maret 2022
46	Andri Natanael Partogi, S.H.,M.H. R-400534-IKM-8B1DD8A965	SULAWESI TENGAH	44 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Februari 2022
47	Andi Firdaus Samad, S.H. R-400534-IKM-C632687EDA	SULAWESI TENGAH	33 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Januari 2022
48	Andri Natanael Partogi, S.H.,M.H. R-400534-IKM-D85A71D6E5	SULAWESI TENGAH	43 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Januari 2022
49	Muin R-400534-IKM-1D6C4ED442	SULAWESI TENGAH	42 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Januari 2022
Jumlah					191	189	188	189	190	191	189	185	195	
NRR Per					3,898	3,857	3,837	3,857	3,878	3,898	3,857	3,776	3,980	34,837
NRR Tertimbang					0,433	0,429	0,426	0,429	0,431	0,433	0,429	0,420	0,442	3,871
SKM Unit Pelayanan														96,77

Keterangan :

RL = Ruang Lingkup Pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

*) = Jumlah NRR SKM tertimbang

**) = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR per RL = Jumlah nilai per ruang lingkup dibagi dengan jumlah kuisioner yang terisi

NRR Tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 : 3,5324 - 4,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30 : 3,0644 - 3,532

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60 : 2,60 - 3,064

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99 : 1,00 - 2,5996

Dari hasil pengolahan data survei di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah adalah sebagai berikut :

Survei Kepuasan Masyarakat	96,77
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

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

Tabel : Nilai rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Nilai SKM Unsur Layanan (x 25)	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	191	3,898	97,45	Sangat Baik	2
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	189	3,857	96,43	Sangat Baik	7
3	Waktu Penyelesaian	188	3,837	95,92	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	189	3,857	96,43	Sangat Baik	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	190	3,878	96,94	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	191	3,898	97,45	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	189	3,857	96,43	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	185	3,776	94,39	Sangat Baik	9
9	Penanganan Pengaduan	195	4,980	99,49	Sangat Baik	1

1. Persyaratan

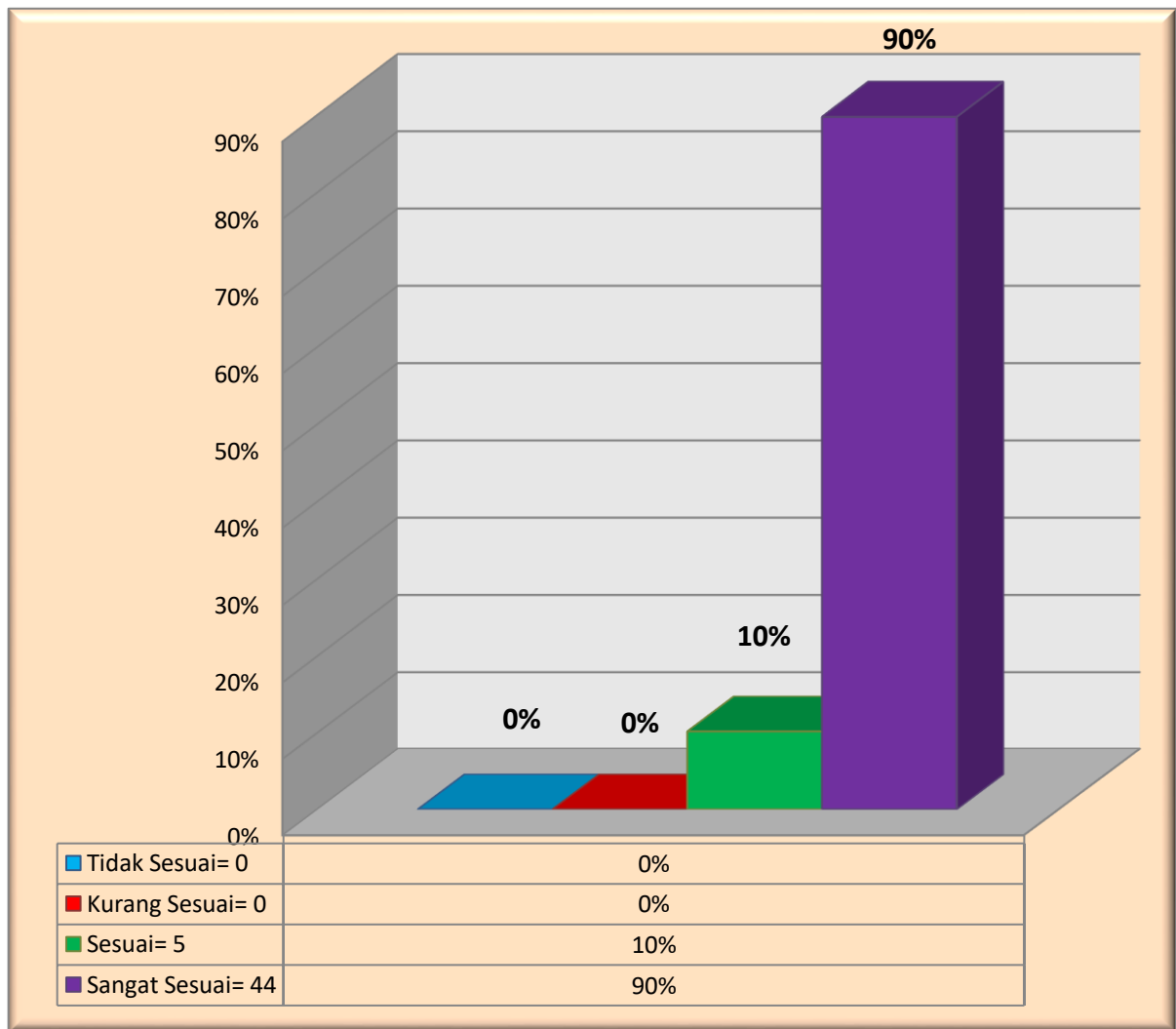
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,898 berada pada interval 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup : Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0%
2.	Kurang sesuai	2	0	0%
3.	Sesuai	3	5	10%
4.	Sangat sesuai	4	44	90%
Jumlah			49	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar.1
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: **Persyaratan**

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk permintaan informasi dan pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,857 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

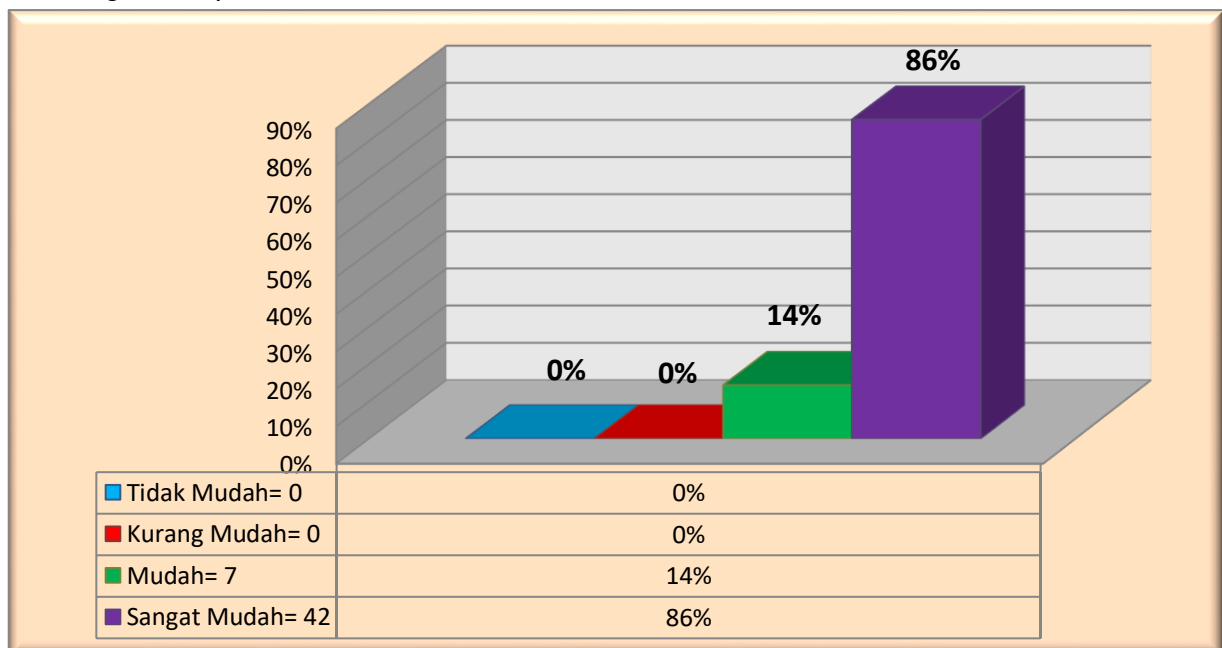
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah

Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak mudah	1	0	0%
2.	Kurang mudah	2	0	0%
3.	Mudah	3	7	14%
4.	Sangat mudah	4	42	86%
Jumlah			49	100%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik seperti di bawah ini :



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: **Prosedur**

3. Waktu Pelayanan

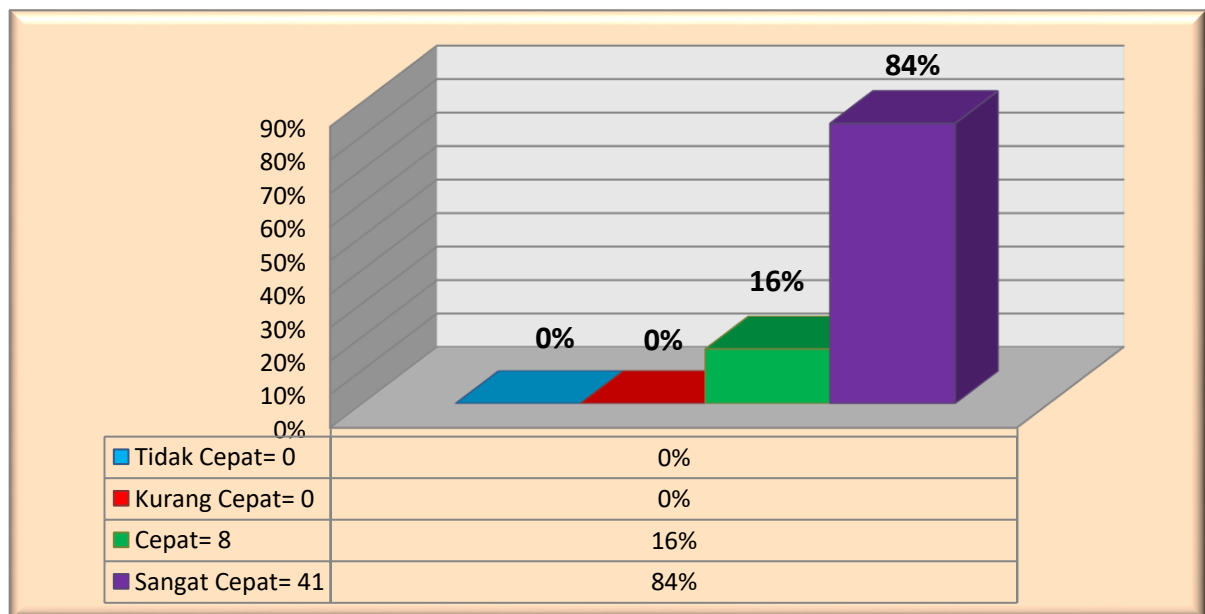
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,837 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak cepat	1	0	0 %
2	Kurang cepat	2	0	0%
3	Cepat	3	8	16%
4	Sangat cepat	4	41	84%
Jumlah			49	100%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik seperti di bawah ini :



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: **Waktu 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,857 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Pelayanan berada pada kategori sangat baik.

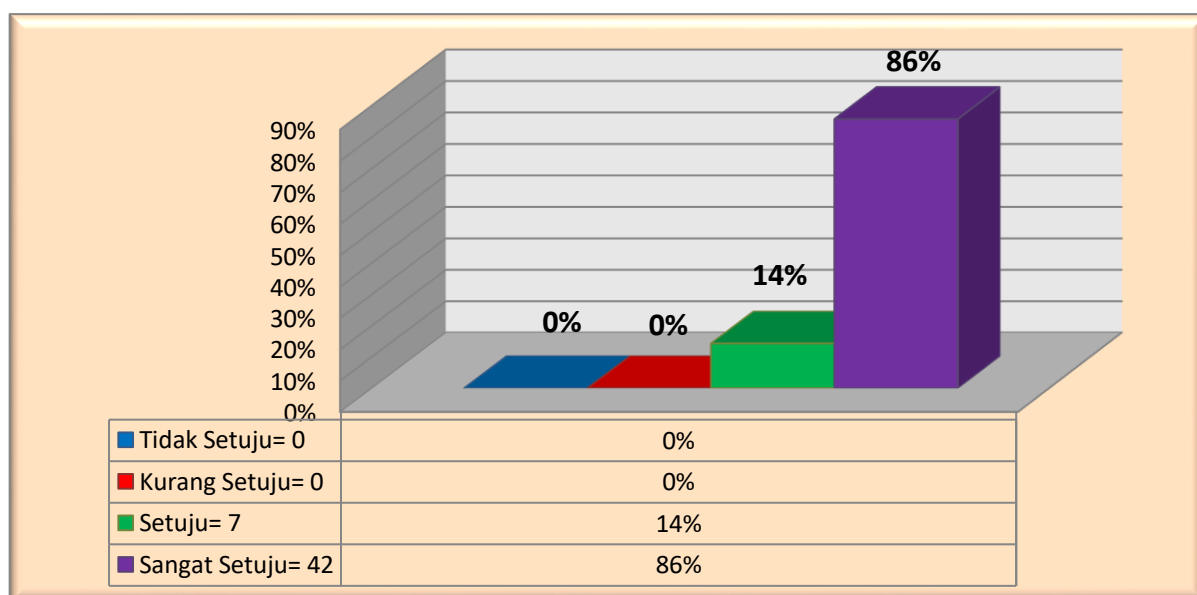
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah

Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0%
2.	Kurang Setuju	2	0	0%
3.	Setuju	3	7	14%
4.	Sangat Setuju	4	42	86%
Jumlah			49	100%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik seperti di bawah ini :



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: **Biaya/Tarif**

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

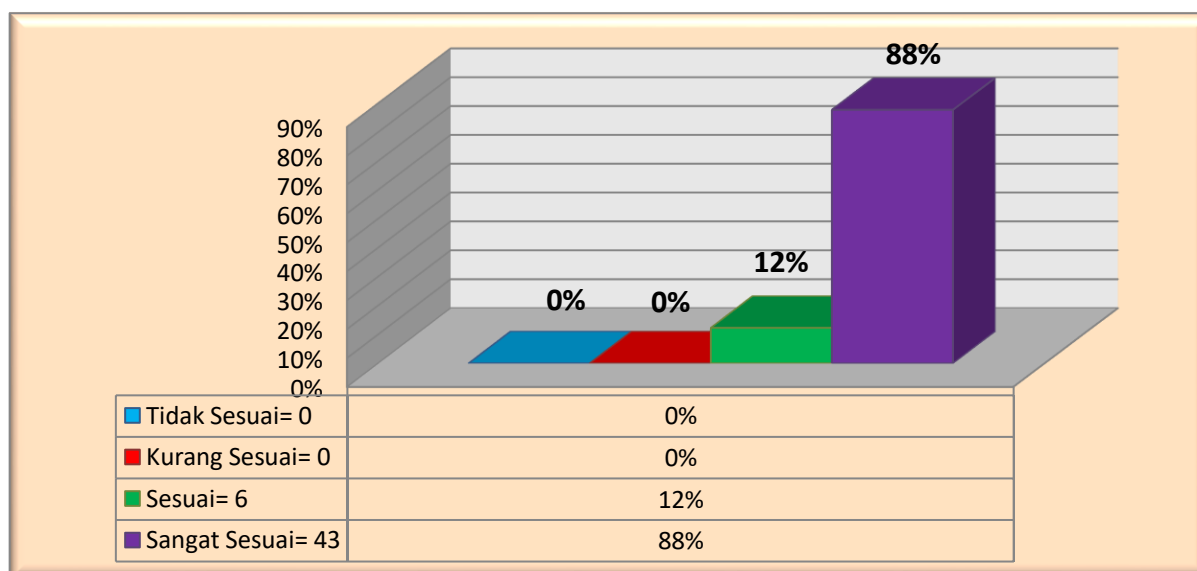
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,878 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

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

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak sesuai	1	0	0%
2	Kurang sesuai	2	0	0%
3	Sesuai	3	6	12%
4	Sangat sesuai	4	43	88%
Jumlah			49	100%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik seperti di bawah ini :



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup : **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

6. Kompetensi Pelaksana

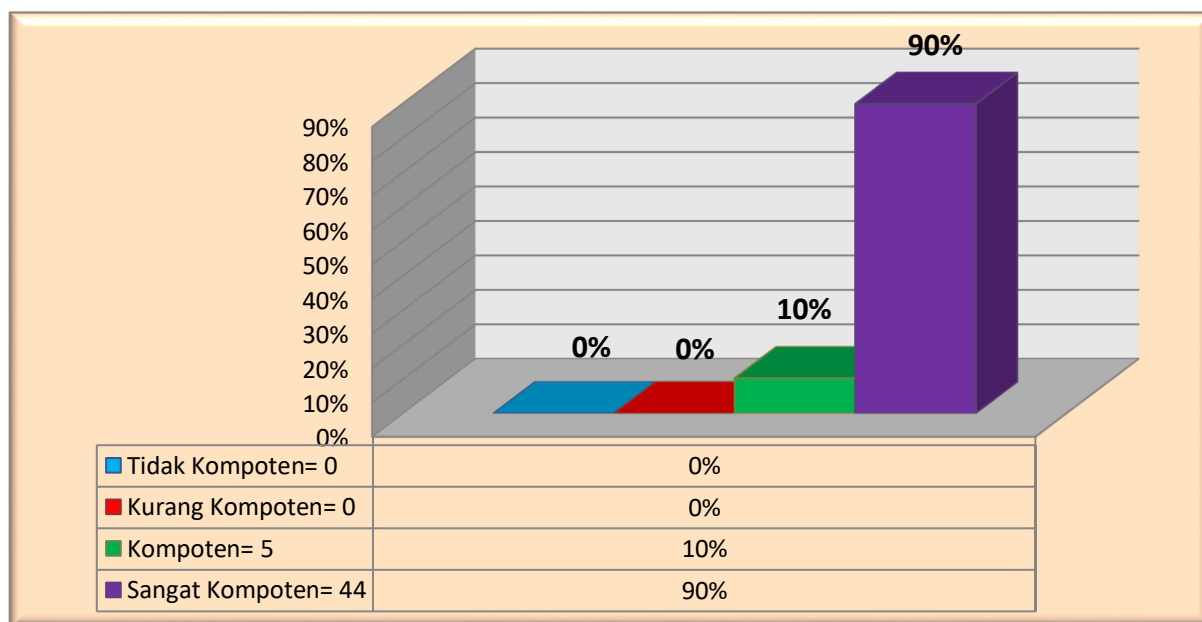
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,898 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak kompeten	1	0	0%
2.	Kurang Kompeten	2	0	0%
3.	Kompeten	3	5	10%
4.	Sangat kompeten	4	44	90%
Jumlah			91	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Gambar 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: **Kompetensi Pelaksana**

7. Perilaku Pelaksana

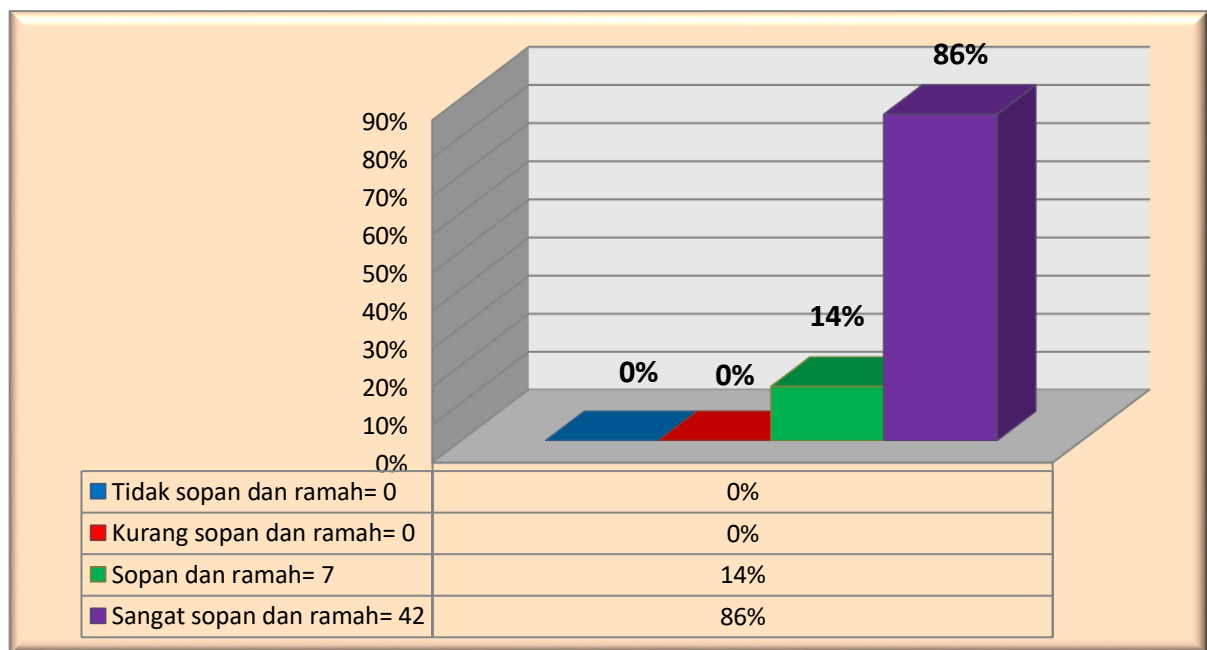
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,857 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sopan dan ramah	1	0	0%
2.	Kurang sopan dan ramah	2	0	0%
3.	Sopan dan ramah	3	7	14%
4.	Sangat sopan dan ramah	4	42	86%
Jumlah			49	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: **Perilaku Pelaksana**

8. Sarana dan Prasarana

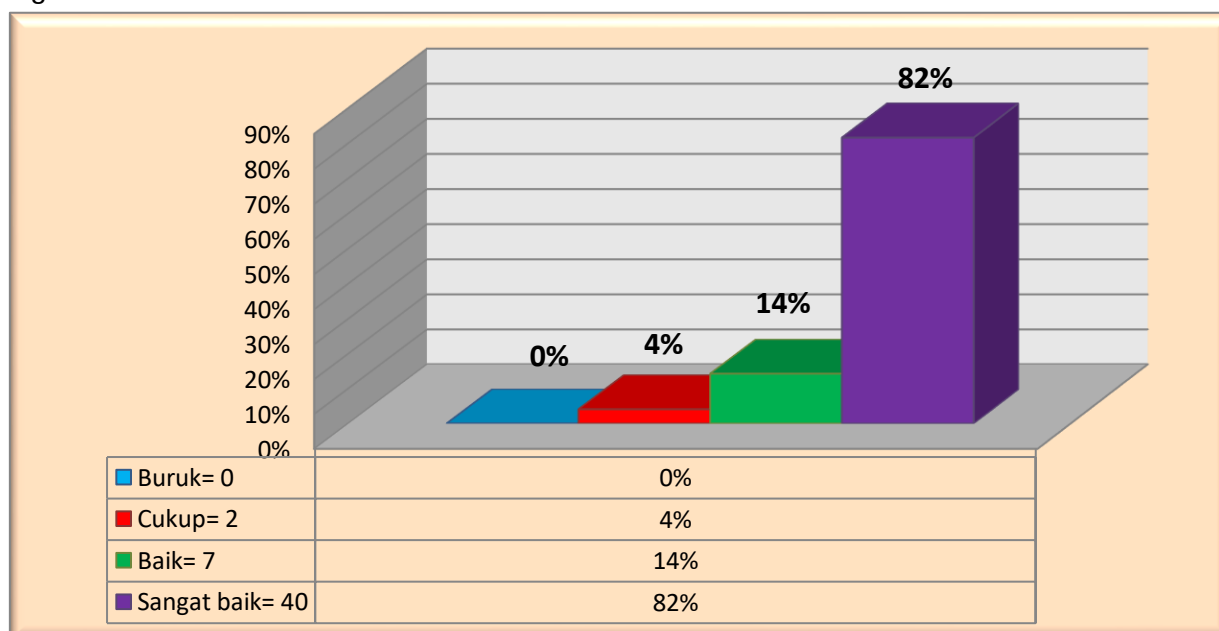
Sarana dan Prasarana adalah Media yang digunakan atau menjadi tempat maupun penunjang pelaksana layanan. Dari hasil analisis diperoleh Nilai skor adalah sebesar 3,776 berada pada interval skor 3,3542 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada katagori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi tengah
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0%
2.	Cukup	2	2	4%
3.	Baik	3	7	14%
4.	Sangat baik	4	40	82%
Jumlah			49	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup : **Sarana dan Prasarana**

9. Penanganan Pengaduan

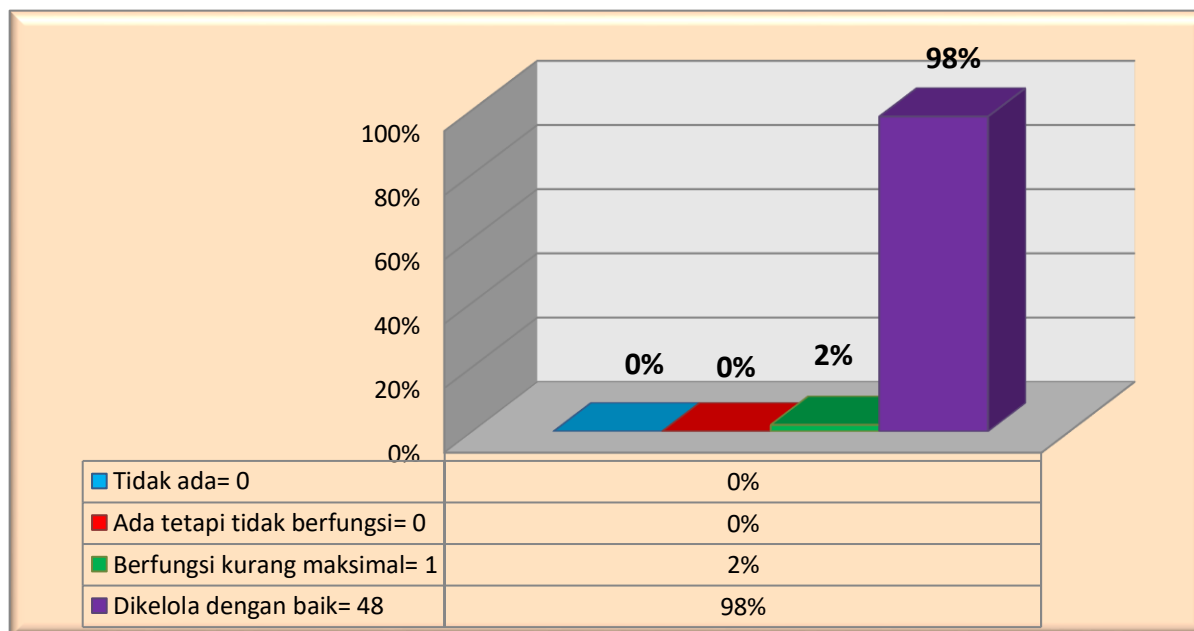
Penangan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor adalah sebesar 4,980 berada pada interval skor 3, 3542 s/d 4, 00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada katagori baik.

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

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi tengah
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada	1	0	0%
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0%
3.	Berfungsi kurang maksimal	3	1	2%
4.	Dikelola dengan baik	4	48	98%
Jumlah			49	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup : **Penanganan Pengaduan**

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis terhadap data survei yang dilakukan, disimpulkan :

1. Jika dilihat dari karakteristik responden, disimpulkan bahwa pengunjung pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sangat variatif dengan berbagai latar belakang pendidikan dan pekerjaan, sehingga sangat perlu untuk meningkatkan pelayanan.
2. Secara umum pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sangat baik, hal tersebut terlihat dari hasil survei Triwulan I Tahun 2022 dengan Nilai SKM = 96,77 (Sangat Baik).
3. Berdasarkan hasil survei dan analisis data survei, diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat terhadap masing-masing unsur layanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah Triwulan I Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

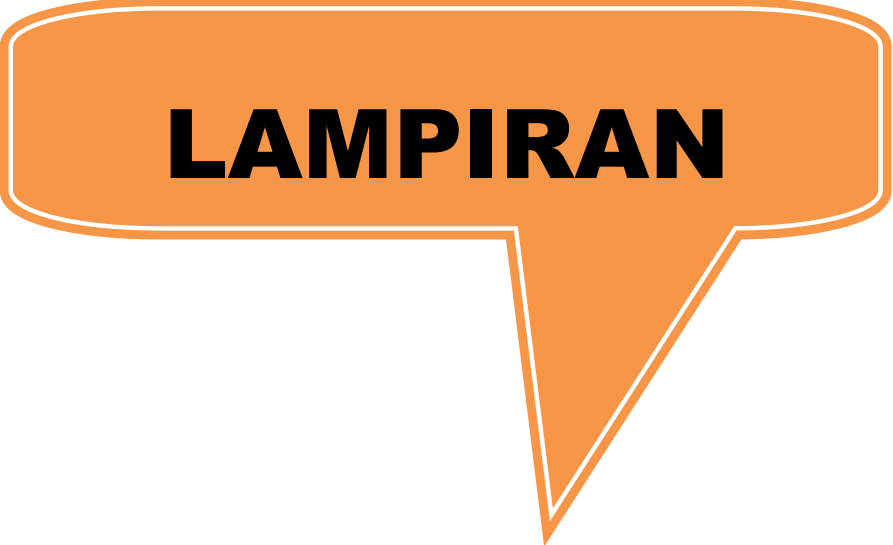
Tabel : Nilai rata-rata Unsur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Nilai SKM Unsur Layanan (x 25)	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	191	3,898	97,45	Sangat Baik	2
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	189	3,857	96,43	Sangat Baik	7
3	Waktu Penyelesaian	188	3,837	95,92	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	189	3,857	96,43	Sangat Baik	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	190	3,878	96,94	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	191	3,898	97,45	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	189	3,857	96,43	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	185	3,776	94,39	Sangat Baik	9
9	Penanganan Pengaduan	195	4,980	99,49	Sangat Baik	1

4. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat didapat tiga unsur terendah yaitu :
 1. Sarana dan Prasarana (Peringkat 9 dari 9)
 2. Waktu Penyelesaian (Peringkat 8 dari 9)
 3. Sistem Mekanisma dan Prosedur (Peringkat 7 dari 9)
5. Bahwa berdasarkan dari tiga unsur tersebut di atas walaupun mendapat nilai terendah dari hasil survei namun masih dalam kategori nilai yang sangat baik.

B. Saran.

1. Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sangat mengharapkan tambahan personil/pegawai, karena sekarang ini sangat kekurangan personil yang menyebabkan beberapa staf harus merangkap beberapa tupoksi. Kemampuan intelektual dan administrasi petugas menempatkan sumber daya yang memiliki skill dan trampil sesuai dengan bidang keahlian dan pendidikan sangat diharapkan agar aktivitas pelayanan masyarakat dapat ditingkatkan serta kualitas kinerja semakin bermutu.
2. Mahkamah Agung Republik Indonesia agar sedapat mungkin menyediakan anggaran yang cukup untuk memenuhi kebutuhan fasilitas kerja di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah, terutama yang berkaitan erat dengan pelayanan publik.
3. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan memberikan insentif penggajian sesuai dengan beban kerja.
4. Agar tetap senantiasa meningkatkan pelayanan kearah yang lebih baik sehingga apa yang diharapkan pencari keadilan terpenuhi dengan memuaskan.

An orange speech bubble with a white outline, pointing downwards. The word "LAMPIRAN" is written in bold black capital letters inside the bubble.

LAMPIRAN

Table Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	52	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Pengadilan Tinggi Palu
e-Survey Operator

Navigation

- Beranda
- SPAM
- SKM**
 - Register Responden
 - Kesan & Pesan Responden
 - Pemhitungan Indeks**
 - Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Peta Survey Pengadilan

Pilih Satuan Kerja Periode Triwulan * Pilih Periode 2022

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Unsor

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TINGGI PALU
NILAI INDEKS
3,87 / 96,77 %
Periode 1 Januari 2022 sampai 31 Maret 2022

JUMLAH	49 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 36 ORANG PEREMPUAN : 13 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG Diploma 2 : 1 ORG SD : 0 ORG Diploma 3 : 1 ORG SMP : 0 ORG S1 : 30 ORG SMU : 9 ORG S2 : 7 ORG Diploma 1 : 1 ORG S3 : 0 ORG	
PEKERJAAN	PNS : 39 ORG SWASTA : 0 ORG TNI : 0 ORG WIRASAHAN : 0 ORG POLRI : 0 ORG TENAGA KONTRAK : 0 ORG LAINNYA : 10 ORG	

Copyright © 2022 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 5.6748, Penggunaan Memori : 1.59MB



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH

No.	Pertanyaan	Point
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat.	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ? a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? 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 ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten.	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan ? 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 sarana yang menunjang dalam pelayanan ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik.	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

Saran Perbaikan: