



**PENGADILAN NEGERI/TIPIKOR/ HUBUNGAN INDUSTRIAL
PALANGKARAYA KELAS I A**

Jalan P. Diponegoro No. 21
Palangka Raya - Kalimantan Tengah 73111, ☎ / Fax (0536) 3221940
Email: pnpalangkaraya1@gmail.com
Website: www.pn-palangkaraya.go.id

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI/TIPIKOR/HUBUNGAN INDUSTRIAL
PALANGKA RAYA KELAS I A**

Tanggal Survei : _____ Jam survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

JenisKelamin : Laki-laki Perempuan Usia :Tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 Lainnya..... (sebutkan)

Jenis Layanan Yang Diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

(lingkaran kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian peryaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4

<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>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ini.</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</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. Mudah d. Sangat sesuai</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>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>1 2 3 4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi tapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>

Palangka Raya,