



**PENGADILAN NEGERI
KELAS II
PRABUMULIH**

Jl. Jendral Sudirman KM 12 Prabumulih

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

 (diisi petugas)

Tanggal :

DAFTAR PERTANYAAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI PRABUMULIH
KELAS II**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Prabumulih Kelas II

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan ini memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr. terpilih sebagai responden penelitian untuk ikut berpartisipasi dalam Reformasi Birokrasi pada Pengadilan Negeri Prabumulih Kelas II untuk Peningkatan Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Prabumulih Kelas II.

Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan publik dari Pengadilan Negeri Prabumulih Kelas II, melalui metode wawancara langsung kepada responden untuk mendapatkan atau mengetahui apa yang dirasakan dan dialami dalam pelayanan Pengadilan Negeri Prabumulih Kelas II.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, terimakasih atas partisipasinya didalam reformasi birokrasi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Prabumulih, Desember 2017

Tim Survei

LAMPIRAN E.2.: DAFTAR PERTANYAAN SKM

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi/Perusahaan:
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin :
 1. Laki-laki
 2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir :

1. Tidak Sekolah	5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD	6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP	7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA	
6. Pekerjaan Utama :

1. PNS	5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri	6. Pedagang
3. Pegawai Swasta	7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan	8. Lainnya:.....
7. **[Pernah] [Tidak pernah]** berurusan/menggunakan pelayanan Pengadilan Negeri Prabumulih Kelas II.

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan evaluasi kinerja.
2. Cara Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
-----	---------------	------------	---------

KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di PN Prabumulih Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
2.	Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan, termasuk pengaduan di PN Prabumulih Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Prabumulih Kelas II.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat
4.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas/pegawai di PN Prabumulih Kelas II dalam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
		memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
5.	Sarana dan prasana	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kualitas sarana maupun prasarana di Pengadilan Negeri Prabumulih Kelas II	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
6.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan di PN Prabumulih Kelas II dengan hasil yang diberikan?	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA PELAYANAN PADA PN BONTANG KELAS II			
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana menurut Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Prabumulih Kelas II?	1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
8.	Maklumat Pelayanan	Bagaimana menurut Saudara tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PN Prabumulih Kelas II dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
9.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Prabumulih Kelas II?	1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten

No: 10:	Integritas Luas Lingkup	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, apakah pertanyaan hakim/pegawai/petugas di PN Prabumulih Kelas II bekerja dengan integritas/iklas atau mengharapkan sesuatu berupa pungutan liar (Pungli)?	1. Tidak berintegritas Jawaban
	Pelaksana		2. Kurang berintegritas 3. Berintegritas 4. Sangat berintegritas

PENGADILAN NEGERI BONTANG KELAS II YANG TERJANGKAU DAN AKSES INFORMASI

11.	Biaya Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam memperoleh pelayanan di PN Prabumulih Kelas II?	1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah
-----	------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
			4. Gratis
12.	Panduan informasi	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, apakah informasi perkara dan non perkara mudah diperoleh atau diakses termasuk informasi untuk berurusan/kebutuhan/keperluan di PN Prabumulih Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
13.	Akses difabel	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, apakah akses untuk difabel sudah baik di PN Prabumulih Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik
14.	Prodeo	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana pelayanan bagi orang yang tidak mampu ekonominya/bebas biaya/posbakum di PN Prabumulih Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik
15.	Bantuan buta huruf	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana pelayanan bagi orang yang tidak mampu baca tulis di PN Prabumulih Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Bontang Kelas II bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:
