

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II Triwulan Ke I Tahun 2026**

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



**PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II  
TAHUN 2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**

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

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Kuala Tungkal  
Pada Tanggal 1 April 2026

Management Reprmentative,



**AWANI SETYOWATI, S.H.**  
NIP.19770122 200112 2 001

Ketua Tim Survei,



**MUTMAINAH, S.H.**  
NIP. 19831209 201212 2 005

Mengetahui  
Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II,



**JONI MAULUDDIN SAPUTRA, S.H.**  
NIP. 19810121 200604 1 002

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

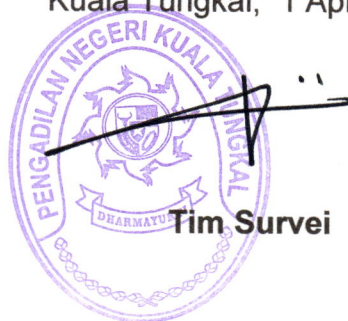
Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan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

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Kuala Tungkal, 1 April 2026



## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	1
LEMBAR PENGESAHAN .....	2
KATA PENGANTAR.....	3
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>5</b>
A. Latar Belakang .....	5
B. Tujuan dan Sasaran.....	6
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	6
D. Tahapan Pelaksanaan .....	7
E. Target Capaian Survei .....	7
<b>BAB II. METODOLOGI SURVEY .....</b>	<b>8</b>
A. Jenis Data .....	8
B. Teknik Pengumpulan Data.....	8
C. Variabel Pengukuran IKM .....	8
D. Teknik Analisis Data .....	10
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>12</b>
A. Usia Reponden .....	12
B. Jenis Kelamin.....	12
C. Pendidikan Terakhir.....	12
D. Pekerjaan Utama .....	13
<b>BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISIS DATA DAN NILAI IKM .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>19</b>
A. Kesimpulan .....	19
B. Rekomendasi .....	19
C. Rekomendasi Dari reponden .....	19
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	20

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

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

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

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

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

Bahwa Pada survey Triwulan Ke-IV bulan Oktober 2025 sampai bulan Desember 2025 sebelumnya, berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tersebut diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal secara keseluruhan adalah **99,34% dengan nilai rata-rata unsur 3,97** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;

Belajar dari hasil survey tersebut ini diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada periode yang akan datang yaitu pada Triwulan Ke-I yaitu bulan Januari 2026 sampai bulan Maret 2026 sehingga didapatkan hasil yang lebih maksimal untuk lebih meningkatkan kinerja dan pelayanan Pengadilan Negeri Kuala Tungkal terhadap pengguna layanan Pengadilan.

## B. TUJUAN DAN SASARAN

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

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

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

## C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survei ini dilaksanakan pada 2 Januari 2026 sampai dengan tanggal 31 Maret 2026. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

1.	<b>Persiapan</b>	<b>: 2 Januari s/d 9 Januari 2026</b>
2.	<b>Pengumpulan Data / Survei SKM/IPK</b>	<b>: 12 Januari s/d 13 Maret 2026</b>
3.	<b>Pengolahan Data</b>	<b>: 16 Maret s/d 20 Maret 2026</b>
4.	<b>Penyusunan dan Pelaporan</b>	<b>: 23 Maret s/d 31 Maret 2026</b>

#### **D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN**

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

#### **E. TARGET CAPAIAN SURVEI**

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

## **BAB II**

### **METODELOGI SURVEI**

#### **A. JENIS DATA**

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

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

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

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

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

Kuisisioner diberikan kepada pihak-pihak tersebut, namun karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menyebarkan kuisisioner tersebut hanya kepada pihak yang sering berhubungan dengan pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal serta pihak atau masyarakat yang berkunjung ke Pengadilan baik yang berurusan dengan pelayanan Pengadilan maupun sekedar berkunjung. Setelah kuisisioner terkumpul oleh tim survei, ternyata yang layak dan pantas untuk dinilai yaitu jawaban dari 22 responden.

#### **C. VARIABEL PENGUKURAN IKM**

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

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

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

#### D. TEKNIK ANALISA DATA

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

##### *Kategorisasi Pelayanan*

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

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

No.	Unsur yang dinilai								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									
2									
3									
4									
dst									
50									
$\Sigma N$									
NR									
NR*NT									
$\Sigma(NR*NT)$									
IKM									

Rumus dari variabel pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

$\Sigma N$  (Jumlah Nilai Unsur) = Jumlah keseluruhan Tiap Unsur

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

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

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

$\Sigma(NR*NT)$  = Jumlah keseluruhan (NR\*NT)

IKM (Survey Kepuasan Masyarakat) =  $\Sigma(NR*NT) \times 25$

### Nilai Interval Konversi

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

### Hubungkan Nilai rata-rata keseluruhan (NRR) dengan Standar

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

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

### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. USIA RESPONDEN

Mayoritas responden ini berusia 18 tahun sampai dengan 28 tahun dengan jumlah 19 orang dari total 59 responden (32,20%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	18 Tahun s/d 28 Tahun	19	32,20%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	17	28,81%
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	15	25,42%
4.	50 Tahun s/d 59 Tahun	6	10,17%
5.	60 Tahun s/d 69 Tahun	2	3,39%
<b>Jumah</b>		<b>59</b>	<b>100,00</b>

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

#### B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Mayoritas Responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 35 orang dari total 59 orang (59,33%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Laki - Laki	35	59,33%
2.	Perempuan	24	40,67%
<b>Jumlah</b>		<b>59</b>	<b>100,00</b>

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

#### C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 37 orang dari total responden 59 orang (62,71%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Tidak Sekolah	0	0%
2.	SD	0	0%
3.	SMP/ SLTP	10	16,94%
4.	SLTA	37	62,71%
5.	Diploma 1	1	1,70%
6.	Diploma 2	0	0%
7.	Diploma 3	0	0%
8.	Sarjana S1	11	18,65%
9.	Sarjana S2	0	0%

9.	Sarjana S3	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>59</b>	<b>100,00</b>

#### D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Lainnya yang berjumlah 50 orang dari total responden 59 orang (68,2%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	PNS	0	0%
2.	TNI	0	0%
3.	Polri	1	1,70%
4.	Swasta	5	8,47%
5.	Wirusaha	2	3,38%
6.	Tenaga Kontrak	1	1,70%
7.	Lainnya	50	84,75%
	Jumlah	59	100%

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI, ANALISA DATA dan NILAI IKM**

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

	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Chandra PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82282173885	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 30 Maret 2026   12:58:09 WIB
2	Widya Fitri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82268451877	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 30 Maret 2026   12:47:33 WIB
3	Ussi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82115896795	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 12 Maret 2026   11:44:59 WIB
4	Marlinda PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85727799949	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 11 Maret 2026   14:52:10 WIB
5	Nelson PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85369697903	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 11 Maret 2026   14:45:31 WIB
6	Yamri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82180884002	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 10 Maret 2026   14:34:27 WIB
7	Wahyudi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82280395373	Layanan Administra si Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 10 Maret 2026   11:44:27 WIB
8	Nofri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82280416313	Layanan Administra si Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 10 Maret 2026   11:32:37 WIB
9	Yogi PENGADILAN NEGERI KUALA	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 10 Maret 2026   09:44:40 WIB

	TUNGKAL No. HP 85839188726											
10	Yardi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81379700801	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 9 Maret 2026   14:54:13 WIB
11	Ismatullah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82395311842	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 9 Maret 2026   11:37:19 WIB
12	Andri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85264895466	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 9 Maret 2026   11:17:09 WIB
13	Zaitendra PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85273909040	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 5 Maret 2026   13:58:33 WIB
14	Riama PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81398659842	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 5 Maret 2026   13:46:32 WIB
15	Tamini PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 8136083981	Layanan Pidana	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 4 Maret 2026   14:05:19 WIB
16	Marzuki PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82185726577	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 4 Maret 2026   11:21:35 WIB
17	M. Jamil PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85368927692	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 4 Maret 2026   11:11:18 WIB
18	M. Habli PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85357677872	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 4 Maret 2026   09:38:35 WIB
19	Siti PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 23 Februari 2026   14:41:13 WIB

	82269984890											
20	Boby PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85157735979	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 23 Februari 2026   14:16:48 WIB
21	M. Hafiz PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85279015899	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 23 Februari 2026   12:31:37 WIB
22	Muhammad PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82294400801	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 19 Februari 2026   13:44:28 WIB
	M. Harpin PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85226183006	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 19 Februari 2026   11:08:17 WIB
23	Acep PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81274576400	Layanan Pidana	4	4	2	4	4	4	4	4	4	Rabu, 18 Februari 2026   16:00:22 WIB
24	Rita PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82185875021	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 18 Februari 2026   15:51:38 WIB
25	Nurul PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85381912080	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 18 Februari 2026   14:58:04 WIB
26	Ria PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81298206475	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 18 Februari 2026   14:49:02 WIB
27	Ahmad Jasri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82373163714	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 12 Februari 2026   11:51:34 WIB
28	Lia PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85722827170	Layanan Pidana	4	2	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 10 Februari 2026   15:23:33 WIB

29	Siti Aisyah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82169612281	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 10 Februari 2026   15:15:04 WIB
30	Tonni PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81366469070	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 10 Februari 2026   11:50:17 WIB
31	Misri Damri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 8123815634	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 10 Februari 2026   10:27:30 WIB
32	Ahmad Malidi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82262359300	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 9 Februari 2026   15:59:43 WIB
33	Munarti PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85295261745	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 9 Februari 2026   12:49:23 WIB
34	M. Jamal PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82183534808	Layanan Perdata	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Jumat, 6 Februari 2026   15:39:18 WIB
35	Junaedi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83836353788	Layanan Administra si Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 6 Februari 2026   15:30:11 WIB
36	Solekah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82181093297	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 6 Februari 2026   13:46:58 WIB
37	Rudi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81367252104	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 5 Februari 2026   11:52:56 WIB
38	Eli Sabet PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 89654507270	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 4 Februari 2026   15:04:53 WIB
39	Donal PENGADILAN	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 4 Februari 2026

	NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85384110867												14:46:48 WIB
40	Donal PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85384110867	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 4 Februari 2026   14:32:48 WIB
41	Rabiah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81274040855	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 4 Februari 2026   13:58:51 WIB
42	Hen PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82281593797	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 4 Februari 2026   10:26:27 WIB
43	Rifky Yassin PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85945772190	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 4 Februari 2026   10:18:16 WIB
44	Rifky Yassin PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85945772190	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 4 Februari 2026   10:16:57 WIB
45	Nurul Hidayah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81274959191	Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 Januari 2026   16:04:52 WIB
46	M. Teguh PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83168954702	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 Januari 2026   15:37:33 WIB
47	Nurisan PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82371574635	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 Januari 2026   14:24:58 WIB
48	Asnah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85213949070	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 Januari 2026   14:09:50 WIB
49	M. Jais PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 Januari 2026   09:08:33 WIB

	No. HP 82171795643											
50	Misdi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85357738807	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 27 Januari 2026   14:55:46 WIB
51	Hairudin PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85669253173	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 27 Januari 2026   13:27:16 WIB
52	Taufik PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85383806397	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 27 Januari 2026   11:28:30 WIB
53	Rudiansya PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85811412852	Layanan Pidana	4	1	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 26 Januari 2026   16:00:50 WIB
54	Ahmadi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81274262929	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 26 Januari 2026   15:50:59 WIB
55	M. Ichsan PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 87711570645	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 26 Januari 2026   13:13:55 WIB
56	Nova PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85788019891	Layanan Pidana	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 26 Januari 2026   13:06:14 WIB
57	Sujito PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85783034557	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 26 Januari 2026   11:19:59 WIB
58	Sujito PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85783095057	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 26 Januari 2026   11:18:43 WIB
59	Cahaya PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85709010625	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Senin, 26 Januari 2026   10:24:35 WIB

60	Febri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83173412396	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 26 Januari 2026   10:13:05 WIB
61	Sumiar PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85783034557	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 26 Januari 2026   08:45:20 WIB
62	Jessica Soputri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 8972102410	Layanan Perdata	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Jumat, 23 Januari 2026   16:06:25 WIB
63	Herli Yanti PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85377838494	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 23 Januari 2026   15:51:23 WIB
64	Rapni Sepria PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83136122145	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 23 Januari 2026   14:56:54 WIB
65	M. Pandu PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81339222001	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 22 Januari 2026   11:51:59 WIB
66	Liston PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85264845353	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 22 Januari 2026   11:41:58 WIB
67	Tulus Roberto PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82178577760	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 22 Januari 2026   11:27:00 WIB
68	Rioni Nanci PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82178577706	Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 22 Januari 2026   11:02:55 WIB
69	M. Endra PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83194642600	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 22 Januari 2026   10:52:06 WIB
70	Hamsar PENGADILAN	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Rabu, 21 Januari 2026

	NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82297582187											15:45:49 WIB
71	Jeki Saputra PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81367789517	Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 21 Januari 2026   15:36:58 WIB
72	Jeki Saputra PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81367789517	Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 21 Januari 2026   15:35:36 WIB
73	Kartini PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83850364237	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 20 Januari 2026   11:34:01 WIB
74	Risyan Ahadi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85378989946	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 20 Januari 2026   11:23:30 WIB
75	Hadi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85213944799	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 20 Januari 2026   10:41:50 WIB
76	Wijayadi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 89512135393	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 20 Januari 2026   10:05:56 WIB
77	Riski PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83824210262	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 19 Januari 2026   15:48:12 WIB
78	Slamet Sagiman PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85375867126	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 19 Januari 2026   15:36:59 WIB
79	Ardiansa Dewa PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82145777737	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 19 Januari 2026   15:13:16 WIB
80	Hadi Pranoto PENGADILAN NEGERI KUALA	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 Januari 2026

	TUNGKAL No. HP 85669253229											15:51:57 WIB
81	Siti Ngarofah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83848078795	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 Januari 2026   15:24:06 WIB
82	M. Sairi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85788407026	Layanan Pidana	4	4	4	2	4	4	4	4	4	Selasa, 13 Januari 2026   15:11:40 WIB
83	Sujito PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85178192543	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 Januari 2026   15:03:36 WIB
84	Nurlin PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 877830933	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 Januari 2026   13:26:43 WIB
85	Winda Sari PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85266583519	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 Januari 2026   11:29:41 WIB
86	Nurhafizah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82261964371	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 9 Januari 2026   15:33:45 WIB
87	Imam Syafei PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85122941985	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 8 Januari 2026   11:51:05 WIB
88	Indra Pratama PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82174302695	Layanan Pidana	4	4	2	4	4	4	4	4	4	Kamis, 8 Januari 2026   11:41:46 WIB
89	Nurhalimah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85658910405	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 8 Januari 2026   10:55:51 WIB
90	Abidin PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 6 Januari 2026   15:57:57 WIB

	85295941422												
91	Suryana PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82289790625	Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 6 Januari 2026   15:44:57 WIB
92	Ridha Eka PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 8117401800	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 6 Januari 2026   15:32:35 WIB
93	Marina Sapta PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81366853600	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 6 Januari 2026   15:11:35 WIB
94	Rika Afriyana PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82123206612	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 6 Januari 2026   15:01:54 WIB
95	Jamilah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85600816623	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 6 Januari 2026   14:53:46 WIB
96	Sahroni PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81340058927	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 5 Januari 2026   10:18:43 WIB
97	Chandra PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82282173885	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 30 Maret 2026   12:58:09 WIB

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

1. Untuk nilai rata-rata unsur yaitu **3,98**
2. Untuk nilai IKM yaitu **99,48%**
3. Kategori termasuk **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

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

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,979	Sangat Baik	6
2	Prosedur	3,928	Sangat Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,948	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,979	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
6	Kompetensi Pelaksana	3,990	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	2
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,990	Sangat Baik	5
9	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	3

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

- **Prosedur** dengan nilai **3.928**,
- **Waktu Pelayanan** dengan Nilai **3,928**,
- **Biaya/Tarif** dengan Nilai **3,979**;

Sedangkan unsur yang mendapat penilaian tertinggi dari responden adalah unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan Nilai **4.00**;

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II secara keseluruhan adalah **3,98 dengan nilai rata-rata unsur 99,48%** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;

#### **B. REKOMENDASI**

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

#### **C. REKOMENDASI DARI RESPONDEN**

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

1. Sangat Cepat dan Respon Baik;
2. Sangat Ramah Tetap Pertahankan Terus;
3. Sangat Ramah dan Membantu;
4. Petugas Ramah, Sangat Baik, Pelayanan Juga Tidak Dipersulit ;

## Lampiran Pertanyaan

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

Nomor Kuesioner :    (diisi oleh Petugas) Jam Survei :  08.00 - 12.00\*

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_  13.00 - 17.00\*

#### PROFIL RESPONDEN

Usia : \_\_\_\_\_ tahun

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D1/D3

S1  S2  S3

Pekerjaan :  Jaksa  Polri  Advokat  PNS

Dosen/Pengajar  Mahasiswa/Pelaja  Swasta

Petani/Pekebun  Pedagang  Wiraswasta

Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan diterima .....

#### PETUNJUK :

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

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

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

**SARAN / MASUKAN :**

---



---