

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

 (diisi petugas)

DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI JEPARA

Kepada Yth.
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Jepara**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. 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 ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Jepara; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jepara,20.....

Tim Survei

I. 1. Isilah daftar pertanyaan di bawah ini dengan jujur dengan cara menyilang (X) di huruf jawaban.

2. Jawaban saudara akan bersifat rahasia dan menjadi bagian dari evaluasi.

II. DATA RESPONDEN (MASYARAKAT)

1. Umur
2. Jenis Kelamin
3. Pendidikan terakhir
4. Pekerjaan Utama

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

1. Bagaimana menurut saudara tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Jepara baik persyaratan teknis maupun administrasi ?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
2. Bagaimana pendapat saudara tentang cara pelayanan, termasuk pengaduan dan permintaan informasi yang diberikan oleh petugas pengadilan negeri Jepara yang telah dibakukan sesuai dengan standar ?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas pengadilan negeri Jepara ?
 - a. Tidak Jelas
 - b. Kurang Jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat Jelas
4. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/tarif atau ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dari pengadilan negeri Jepara yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan sesuai peraturan yang ada ?
 - a. Tidak Berkualitas
 - b. . Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas hasil pelayananyang diberikn oleh setiap bagian pelayanan di pengadilan negeri Jepara yang saudara diterima ?
 - a. Tidak Berkualitas
 - b. Kurang Berkualitas
 - c. Berkualitas
 - d. Sangat Berkualitas

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan ppetugs dalam memberikan pelayanan kepada saudara di pengadilan negeri Jepara ?
 - a. Tidak Mampu
 - b. Kurang Mampu
 - c. Mampu
 - d. Sangat Mampu
7. Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas pengadilan negei Jepara dalam memberikan pelayanan kepasa saudara ?
 - a. Tidak Ramah
 - b. Kurang Ramah
 - c. Ramah
 - d. Sangat Ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kesanggupan dan kewajiban petugas di pengadilan negeri Jepara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya ?
 - a. Tidak Sanggup
 - b. Kurang Sanggup
 - c. Sanggup
 - d. Sangat Sanggup
9. Bagaimanapendapat saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan kepada pengadilan negeri Jepara ?
 - a. Tidak Memuaskan
 - b. Kurang Memuaskan
 - c. Memuaskan
 - d. Sangat Memuaskan

IV. Berikanlah saran dan masukan erta kritikan saudara agar pelayanan yang diberikan oleh pengadilan negeri Jepara dapat lebih baik ?

.....

.....

.....

.....