

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2021



PENGADILAN NEGERI TOLITOLI KLAS II
Jl. Magamu No.84, Kel.Baru, Kec.Baolan, Kab.Tolitoli
Telp. (0453) 21014 , Fax. (0453) 21014
Web: www.pn-tolitoli.go.id
Email :pn.tolitoli.go.id

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan di hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas berkat dan karunia-NYA, Pengadilan Negeri Tolitoli dapat melaksanakan survey terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan **Juni 2021**, untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Pengadilan Negeri Tolitoli.

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 survey ini akan dijadikan bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli agar ke depannya Pengadilan Negeri Tolitoli menjadi Pengadilan yang bermatabat 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 R.I Nomor : 1-144/KMA/SK/I/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.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana aparatur 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 R.I dan badan peradilan yang ada dibawahnya terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik agar masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan di Pengadilan. Pengadilan Negeri Tolitoli merupakan salah satu Satuan Kerja di bawah Mahkamah Agung R.I 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 Negeri Tolitoli.

Untuk mengukur seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli dilakukan survey terhadap masyarakat yang datang ke Pengadilan Negeri Tolitoli. Survey ini dilakukan untuk dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan agar pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli lebih maksimal.

KETUA PENGADILAN NEGERI TOLITOLI

Saptono, S.H.,M.H.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Pengadilan Negeri Tolitoli Bulan Juni 2021

Abstrak : 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. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan sampel 220 responden pengguna layanan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kepada pengguna layanan. Teknik analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap elemen layanan. Hasil survey menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli dapat dikatakan dalam kondisi baik, dan masih harus terus ditingkatkan. Indikator yang diteliti dalam survey ini adalah kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan yang diminta dengan jenis layanan yang butuhkan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan layanan, kesesuaian jadwal sidang, fasilitas layanan di ruang informasi, sikap (kesopanan dan keramahan) aparatur, tingkat kenyamanan dan hasil pelayanan yang peroleh di Pengadilan Negeri Tolitoli.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Layanan Publik.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
<i>Abstract</i>	iii
Daftar Isi.....	iv
Bab I Pendahuluan	1
1. Latar Belakang	1
2. Ruang Lingkup	2
3. Metodologi Penelitian	2
4. Analisis dan Evaluasi Data	3
5. Rumusan Masalah.....	3
6. Tujuan Penelitian.....	3
Bab II Landasan Teori	4
1. Pengertian	4
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	4
3. Kriteria Kualitas Pelayanan Publik	5
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	6
5. Indikator Kinerja Pelayanan	8
Bab III Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	10
1. Responden	10
2. Unsur-unsur IKM Yang Di Survey	10
3. Pelaksanaan Survey.....	10
4. Karakteristik Responden.....	11
5. Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pertanyaan	13
6. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
7. Perbandingan hasil survey.....	16
Bab IV Kesimpulan dan Saran	17
1. Kesimpulan.....	17
2. Saran - saran.....	18

Lampiran :

- 1). Dokumentasi pelaksanaan survey IKM;
- 2). Lembar kuesioner;
- 3). Lembar analisis data hasil kuesioner;

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang.

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik *non profit*. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin rumit dan kompleks. Masyarakat berharap ada perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan *reliable* dalam menjalankan fungsi dan perannya. Ekspektasi masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem penyelenggaraan pemerintahan.

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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014 serta Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I Nomor : 1-144/KMA/SK/I/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.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana aparatur 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 R.I dan badan peradilan yang ada dibawahnya terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik agar masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan di Pengadilan. Pengadilan Negeri Tolitoli merupakan salah satu Satuan Kerja di bawah Mahkamah Agung R.I 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 Negeri Tolitoli.

Untuk mengukur seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli dilakukan survey terhadap masyarakat yang datang ke Pengadilan Negeri Tolitoli. Survey ini dilakukan untuk dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan agar pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli lebih maksimal.

2. Ruang Lingkup.

Ruang Lingkup pada penelitian ini adalah tentang pengukuran persepsi dan harapan masyarakat selaku pengguna jasa dengan melakukan survei, analisis dan pemetaan terhadap kinerja pelayanan/persepsi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik, dan melakukan analisa tingkat kinerja. Indikator yang diukur dalam survey ini adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli;
2. Kesesuaian persyaratan yang diminta dengan jenis layanan yang dibutuhkan;
3. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan;
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan;
5. Kecepatan dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli;
6. Kesesuaian jadwal layanan (jadwal sidang) di Pengadilan Negeri Tolitoli;
7. Fasilitas layanan di ruang informasi Pengadilan Negeri Tolitoli;
8. Sikap (kesopanan dan keramahan) aparatur di Pengadilan Negeri Tolitoli dalam memberikan pelayanan;
9. Tingkat kenyamanan di Pengadilan Negeri Tolitoli;
10. Hasil pelayanan yang diperoleh di Pengadilan Negeri Tolitoli.

3. Metodologi Penelitian

- a. Teknik pengumpulan data.

Pengumpulan data survey dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap masyarakat (pengunjung pada Pengadilan Negeri Tolitoli), untuk mendapatkan informasi detail tentang layanan publik yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan.

b. Jenis Data.

Data primer merupakan data kuesioner responden pengguna layanan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli. Jumlah responden minimal 110 orang yang dipilih secara acak, dengan dasar analisa : $(\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 = (10 + 1) \times 10 = 110$ responden.

Pada survey ini, responden yang telah mengisi dan mengembalikan kuesioner sebanyak **220** responden dari 250 kuesioner yang disediakan. Oleh sebab itu survey ini menggunakan data responden sebanyak **220** orang responden.

4. Analisis dan Evaluasi Data.

Analisis dan evaluasi data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan melakukan :

- a. Identifikasi penentuan indikator kepuasan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli;
- b. Membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik;
- c. Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

5. Rumusan Masalah.

Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik oleh Pengadilan Negeri Tolitoli pada Bulan **Juni 2021**.

6. Tujuan Survey.

Untuk mengetahui bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli pada Bulan **Juni Tahun 2021**. Hasil survey ini akan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan mutu pelayanan kepada publik.

BAB II

LANDASAN TEORI

1. Pengertian.

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, yaitu :

- 1). Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
- 2). Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan ;
- 3). Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid,2002).

2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Menpan RB Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Nomor : 16 tahun 2014 telah dikembangkan unsur minimal yang sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Perubahan indikator bisa terjadi apabila kondisi di lapangan selama survey menunjukkan bahwa indikator tersebut tidak relevan atau terlalu sulit untuk diukur. Peningkatan ketersediaan kualitas data menjadi sasaran yang diharapkan dapat terealisasi seiring dengan upaya meningkatkan akuntabilitas pengukuran. Kinerja *input-proses-output* penting sebagai alat penilaian.

Indikator yang berkaitan dengan pelayanan kegiatan pemerintahan yang baik harus mempertimbangkan pada aspek yang berkaitan dengan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut *Osborn dan Gaebler* (1999) yaitu:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak;
2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal;
3. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya;
4. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi dikemudian hari.
5. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
6. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

3. Kriteria Kualitas Pelayanan Publik.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. *Zeithaml* (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).

4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pengukurannya dianalisis diukur berdasarkan persepsi masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan.

Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,10$$

(Jumlah unsur yang disurvei = 10 unsur).

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan nilai rata-rata tertimbang. Sedangkan untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Jumlah unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang (0,10)}$$

Nilai IKM Pelayanan x 25

Tabel . 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No.	Nilai Intervall	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Sangat Tidak Baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Baik
3	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

5. Indikator Kinerja Pelayanan

Sepuluh indikator kinerja pelayanan yang dikembangkan berdasarkan konsep servqual adalah:

1. Penampilan fisik (*tangible*), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa;

2. Keterandalan (*reliability*) mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Berarti aparat pemerintah dalam memberikan jasanya harus secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*), disamping memenuhi janjinya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), artinya kemauan atau kesiapan para aparat pemerintah untuk memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat ;
4. Kemampuan (*competence*), artinya setiap aparat pemerintah dalam suatu SKPD memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu;
5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap sopan, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain);
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. Keamanan (*security*), yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan *financial* (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*);
8. Akses (*access*) meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, Berarti lokasi layanan jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi unit layanan mudah dihubungi, dan lain-lain;
9. Komunikasi (*communication*), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan;
10. Pemahaman terhadap pelanggan (*understanding the customer*), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Penerapan pendekatan *servqual* tersebut memperhatikan pengukurannya terhadap dua dimensi yang terkait yaitu, disatu sisi penilaian *servqual* dilakukan pada dimensi konsumen (*consumer*), sedangkan disisi lain penilaian juga dilakukan pada dimensi provider (penyedia layanan) atau secara lebih operasional terhadap kemampuan kualitas layanan dari mereka yang ada tingkat *frontline service*. Dengan melakukan penilaian terhadap dua dimensi tersebut maka akan terlihat kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh para pengguna layanan tersebut. Perbedaan ini terjadi antara persepsi manajemen (hingga *front-line service*) terhadap harapan-harapan konsumen tersebut. Dalam menjelaskan perbedaan tersebut *Zeithaml-Parasuraman-Berry*

(1990) memaparkan terdapat lima kesenjangan dalam *service quality*, yaitu, pertama, kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Terjadi antara dimensi konsumen dengan dimensi manajemen pada tingkat atas.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan);
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisien, mengandung arti : Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan ;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami perubahan.

BAB III

SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

1. Responden.

Dalam pelaksanaan survey ini responden dipilih secara acak untuk mengisi kuesioner. Dari 250 kuesioner yang disebar, jumlah kuesioner yang telah di isi responden dan dikembalikan sebanyak **220** responden.

Oleh sebab itu, hasil survey yang di analisa dalam penelitian ini menggunakan data survey dari **220** responden.

Data primer merupakan data kuesioner responden pengguna layanan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli. Jumlah responden minimal 110 orang yang dipilih secara acak, dengan dasar analisa : $(\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 = (10 + 1) \times 10 = 110$ responden.

Dari analisis jumlah responden (**220** responden) memenuhi syarat formal karna jumlah responden lebih banyak dari syarat minimal formal yaitu > 110 responden.

2. Unsur-unsur IKM yang di survey.

Unsur – unsur yang disurvei adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli;
2. Kesesuaian persyaratan yang diminta dengan jenis layanan yang dibutuhkan;
3. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan;
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan;
5. Kecepatan dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli;
6. Kesesuaian jadwal layanan (jadwal sidang) di Pengadilan Negeri Tolitoli;
7. Fasilitas layanan di ruang informasi Pengadilan Negeri Tolitoli;
8. Sikap (kesopanan dan keramahan) aparaturnya di Pengadilan Negeri Tolitoli dalam memberikan pelayanan;
9. Tingkat kenyamanan di Pengadilan Negeri Tolitoli;
10. Hasil pelayanan yang diperoleh di Pengadilan Negeri Tolitoli.

3. Periode pelaksanaan survey.

Periode pelaksanaan survey IKM terhadap pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Tolitoli dilaksanakan pada tanggal **15 s.d 26 Juni 2021**.

4. Karakteristik Responden.

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase	Keterangan
1	Laki	151	68,64	
2	Perempuan	69	31,36	
Jumlah		220	100,00	

b. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan :

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase	Keterangan
1	SD Ke bawah	3	1,36	
2	SLTP	9	4,09	
3	SLTA	134	60,91	
4	Diploma	7	3,18	
5	Sarjana S1	60	27,27	
6	S2 Ke Atas	7	3,18	
Jumlah		220	100,00	

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan :

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase	Keterangan
1	JAKSA	4	1,82	
2	PNS	28	12,73	
3	TNI/POLRI	6	2,73	
4	Advokat	7	3,18	
5	Karyawan Swasta	23	10,45	
6	Wiraswasta	26	11,82	
7	Pelajar/Mahasiswa	26	11,82	
8	Tani	77	35	
9	Lain-lain	23	10,45	
Jumlah		230	100,00	

5. Karakteristik jawaban responden per unsur pertanyaan.

Hasil tabulasi data survey terhadap **220 responden** adalah sebagai berikut :

Pilihan Responden / Tktan Nilai	U1		U2		U3		U4		U5	
	Pemilih	Nilai								
A x 1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
B x 2	6	12	1	2	2	2	1	2	5	10
C x 3	91	273	60	180	72	216	70	210	69	207
D x 4	123	492	159	636	146	584	149	596	146	584
JUMLAH	220	777	220	818	220	804	220	808	220	801
Rata-rata = (Jmlh Nilai : Jmlh Responden)	3,53		3,72		3,65		3,67		3,64	
IKM (Unsur x 25)	88,30		92,95		91,36		91,82		91,02	
Presepsi Layanan	Sangat Baik									

Pilihan Responden / Tktan Nilai	U6		U7		U8		U9		U10	
	Pemilih	Nilai								
A x 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B x 2	4	8	0	0	1	2	3	6	3	6
C x 3	86	258	75	225	60	180	73	219	90	270
D x 4	130	520	145	580	159	636	144	576	127	508
JUMLAH	220	786	220	805	220	818	220	801	220	784
Rata-rata = (Jmlh Nilai : Jmlh Responden)	3,57		3,66		3,72		3,64		3,56	
IKM (Unsur x 25)	89,32		91,48		92,95		91,02		89,09	
Presepsi Layanan	Sangat Baik									

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah Nilai IKM} &= (\text{Jumlah Total IKM tiap Unsur}) / (\text{Jumlah unsurpenilaian}) \\
 &= (909,32) / (10) \\
 &= \mathbf{90,93}
 \end{aligned}$$

6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No.	Nilai Intervall	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Sangat Tidak Baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Baik
3	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Dari hasil pengolahan data survey di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli adalah sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat	90,93
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

Tabel : Nilai rata-rata Unsur Pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM Unsur Layanan (x 25)	Keterangan
1	Kemudahan Prosedur / Pelayanan	88,30	Sangat Baik
2	Kesesuaian Persyaratan Dgn jenis layanan	92,95	Sangat Baik
3	Kedisiplinan Petugas	91,36	Sangat Baik
4	Kemampuan Petugas	91,82	Sangat Baik
5	Kecepatan Layanan	91,02	Sangat Baik
6	Kesesuaian Jadwal Sidang	89,32	Sangat Baik
7	Fasilitas Layanan Rg Informasi	91,48	Sangat Baik
8	Sikap (kesopanan dan keramahan) aparatur	92,95	Sangat Baik
9	Tingkat Keyamanan	91,02	Sangat Baik
10	Tingkat Kepuasan Terhadap Hasil Layanan	89,09	Sangat Baik

Dari hasil analisis data yang terurai di atas dapat dikatakan bahwa Pelayanan Publik secara keseluruhan di Pengadilan Negeri Tolitoli sudah **SANGAT BAIK**.

7. Perbandingan Dengan Hasil Survey IKM Sebelumnya

Berikut adalah perbandingan hasil survey IKM Bulan **Desember 2020** dan hasil survey IKM Bulan **Juni 2021** :

Tabel : Perbandingan hasil survey IKM Bulan Desember 2020 dan Bulan Juni 2021.

No.	Unsur Pelayanan	Hasil Survey IKM Bulan Desember 2020		Hasil Survey IKM Juni 2021	
		Nilai IKM Unsur Layanan (x 25)	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Unsur Layanan (x 25)	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan Prosedur / Pelayanan	87,83	Sangat Baik	88,30	Sangat Baik
2	Kesesuaian Persyaratan Dgn jenis layanan	89,57	Sangat Baik	92,95	Sangat Baik
3	Kedisiplinan Petugas	88,26	Sangat Baik	91,36	Sangat Baik
4	Kemampuan Petugas	89,13	Sangat Baik	91,82	Sangat Baik
5	Kecepatan Layanan	86,74	Sangat Baik	91,02	Sangat Baik
6	Kesesuaian Jadwal Sidang	85,76	Sangat Baik	89,32	Sangat Baik
7	Fasilitas Layanan Rg Informasi	92,39	Sangat Baik	91,48	Sangat Baik
8	Sikap (kesopanan dan keramahan) aparatur	94,57	Sangat Baik	92,95	Sangat Baik
9	Tingkat Keyamanan	89,02	Sangat Baik	91,02	Sangat Baik
10	Tingkat Kepuasan Terhadap Hasil Layanan	88,59	Sangat Baik	89,09	Sangat Baik

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

Dari hasil analisis terhadap data survey yang dilakukan, disimpulkan :

1. Jika dilihat dari karakteristik responden, disimpulkan bahwa pengunjung pada Pengadilan Negeri Tolitoli sangat variatif dengan berbagai latar belakang pendidikan dan pekerjaan, sehingga sangat perlu untuk meningkatkan pelayanan;
2. Secara umum pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tolitoli sudah sangat baik dan mengalami peningkatan. Hal tersebut terlihat dari IKM hasil survey Desember 2020 dengan Nilai IKM = 89,20 (Sangat Baik) dan Nilai IKM Bulan Juni 2021 = 90,93 (Sangat Baik);
3. Berdasarkan hasil survey dan analisis data survey, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap masing-masing unsur layanan di Pengadilan Negeri Tolitoli Bulan Juni 2021 adalah sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM Unsur Layanan (x 25)	Keterangan
1	Kemudahan Prosedur / Pelayanan	88,30	Sangat Baik
2	Kesesuaian Persyaratan Dgn jenis layanan	92,95	Sangat Baik
3	Kedisiplinan Petugas	91,36	Sangat Baik
4	Kemampuan Petugas	91,82	Sangat Baik
5	Kecepatan Layanan	91,02	Sangat Baik
6	Kesesuaian Jadwal Sidang	89,32	Sangat Baik
7	Fasilitas Layanan Rg Informasi	91,48	Sangat Baik
8	Sikap (kesopanan dan keramahan) aparatur	92,95	Sangat Baik
9	Tingkat Keamanan	91,02	Sangat Baik
10	Tingkat Kepuasan Terhadap Hasil Layanan	89,09	Sangat Baik

B. Saran.

- 1). Pengadilan Negeri Tolitoli 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 meningkatkan serta kualitas kinerja semakin bermutu;

- 2). Mahkamah Agung R.I agar sedapat mungkin menyediakan anggaran yang cukup untuk memenuhi kebutuhan fasilitas kerja di Pengadilan Negeri Tolitoli, terutama yang berkaitan erat dengan pelayanan publik;
- 3). Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan lingkungan yang sehat adalah lingkungan yang bersih, nyaman bagi masyarakat yang berkepentingan dan tempat parkir kendaraan yang aman. Oleh karena itu disarankan agar menambah kuota tenaga cleaning service, satpam, pramubhakti dan pramusaji;
- 4). Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung cukup memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, jumlah kursi yang memadai dan ruangan ber AC.

REKAPITULASI KUESIONER INDEKS KEPUASAN LAYANAN PUBLIK PN TOLITOLI BULAN JUNI TAHUN 2021

	Rekap-1	Rekap-2	Rekap-3	Rekap-4	Rekap-5	Rekap-6	Rekap-7	Rekap-8	Rekap-9	Rekap-10	Jumlah		%	
Laki-laki Perempuan	12	15	16	10	19	20	14	16	17	12	151	220	68,64	
	10	7	6	12	3	2	8	6	5	10	69		31,36	
	22													
SD	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	220	1,36	
SLTP	3	1	1	0	0	0	1	1	2	0	9		4,09	
SLTA	6	11	16	12	12	17	16	14	17	13	134		60,91	
DIPLOMA	4	0	0	1	0	0	1	0	1	0	7		3,18	
S1	6	8	5	8	9	4	4	6	2	8	60		27,27	
S2	2	1	0	1	1	1	0	0	0	1	7		3,18	100,00
	22													
Jaksa	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	220	1,82	
PNS	6	1	2	6	1	2	3	3	3	1	28		12,73	
TNI/POLRI	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	6		2,73	
Advokat	2	1	2	1	0	0	0	0	1	0	7		3,18	
Karyawan swasta	1	2	5	3	4	6	0	0	0	2	23		10,45	
Wiraswasta	1	1	2	3	2	3	5	5	0	4	26		11,82	
Pelajar	2	6	3	1	2	2	4	4	1	1	26		11,82	
Tani	6	8	7	7	12	8	3	3	12	11	77		35,00	
Lainnya	1	2	1	0	1	1	6	6	4	1	23		10,45	100,00
	22													

Jumlah responden

220

Jawaban Responden :

NILAI IKM IKM x 25 IKM Tertimban

1	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 3 82 135	220	1	0	792	3,60	90,00	0,36
	B	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0			2	6				
	C	8	4	5	9	7	8	11	8	11	11			3	246				
	D	14	18	17	12	15	14	11	13	10	11			4	540				
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22								
2	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 1 60 159	220	1	0	818	3,72	92,95	0,37
	B	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0			2	2				
	C	6	2	7	10	9	6	7	4	6	3			3	180				
	D	16	20	14	12	13	16	15	18	16	19			4	636				
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22								
3	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 2 72 146	220	1	0	804	3,65	91,36	0,37
	B	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0			2	4				
	C	6	7	6	8	3	20	2	4	9	7			3	216				
	D	16	15	16	13	18	2	20	18	13	15			4	584				
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22								
4	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 1 70 149	220	1	0	808	3,67	91,82	0,37
	B	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			2	2				
	C	6	2	8	6	9	10	11	4	10	4			3	210				
	D	16	19	14	16	13	12	11	18	12	18			4	596				
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22								

9	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	144	220	1	0	801	3,64	91,02	0,36	
	B	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0			3	2					6
	C	2	4	4	7	12	10	11	4	8	11			73	3					219
	D	20	18	17	14	10	11	11	18	14	11			144	4					576
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22									
10	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	127	220	1	0	784	3,56	89,09	0,36	
	B	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0			3	2					6
	C	6	11	6	8	8	10	9	11	12	9			90	3					270
	D	15	11	16	14	13	11	13	11	10	13			127	4					508
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22									
IKM Total														36,44	911,02	3,64				
Rata-rata Nilai = Total Nilai / Jumlah Unsur Penilaian														3,64	91,10	0,36				

KUESIONER PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI TOLITOLI

PENGADILAN NEGERI TOLITOLI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI TOLITOLI

Yth. Bapak/Ibu/Saudara (i)

Pengadilan Negeri Tolitoli sangat membutuhkan informasi pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat secara rutin, untuk memberikan gambaran kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli kepada masyarakat.

Survey ini dimaksudkan untuk menanyakan kepada masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli.

Pertanyaan disusun sesederhana mungkin agar tidak menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara (i) dan kami harapkan agar masyarakat (responden) memberikan jawaban yang sejujurnya, agar data –data tersebut akan dijadikan perbaikan mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli.

Jawaban yang saudara berikan hanya dipergunakan untuk keperluan survey.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara (i) kami ucapkan terima kasih.

PENGADILAN NEGERI TOLITOLI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI TOLITOLI

Nama Pengadilan : **PENGADILAN NEGERI TOLITOLI**
Alamat : Jl. Magamu No. 84
No. Telp : (0453) 21014
No. Fax : (0453) 21014

PERHATIAN :

1. Tujuan survey ini adalah hanya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli;
2. Diharapkan kepada responden agar memberikan jawaban yang sejujurnya, mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan;
3. Nilai survey ini akan diumumkan secara terbuka;
4. Hasil survey ini akan dijadikan data untuk perbaikan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	
1. Nomor Responden	
2. Umur	Tahun
3. Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
4. Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> 1. SD Ke Bawah <input type="checkbox"/> 2. SLTP / SMP <input type="checkbox"/> 3. SLTA / SMA/SMU/Sederajat <input type="checkbox"/> 4. Diploma I – Diploma IV <input type="checkbox"/> 5. Sarjana (S1) <input type="checkbox"/> 6. Strata-2 (S2) Ke Atas
5. Pekerjaan	<input type="checkbox"/> 1. PNS / TNI / POLRI <input type="checkbox"/> 2. Advokat / Pengacara <input type="checkbox"/> 3. Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> 4. Wiraswasta / Usahawan <input type="checkbox"/> 5. Pelajar / Mahasiswa <input type="checkbox"/> 6. Tani <input type="checkbox"/> 7. Lainnya.

II. PENDAPAT MASYARAKAT (RESPONDEN) TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI TOLITOLI.

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Pengadilan Negeri Tolitoli ?

- | | |
|------------------|------------------|
| a. Tidak Sesuai | c. Sesuai |
| b. Kurang Sesuai | d. Sangat Sesuai |

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Tidak Mudah | c. Mudah |
| b. Kurang Mudah | d. Sangat Mudah |

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
 - a. Tidak Cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - a. Sangat Mahal
 - b. Cukup Mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Pengadilan Negeri Tolitoli?
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Tolitoli?
 - a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah
 - b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah
 - c. Sopan dan Ramah
 - d. Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
 - a. Tidak Ada
 - b. Ada Tapi Tidak Berfungsi
 - c. Berfungsi Kurang Maksimal
 - d. Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Tolitoli?
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik

10. Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil pelayanan yang Saudara peroleh di Pengadilan Negeri Tolitoli?
 - a. Tidak Puas
 - b. Kurang Puas
 - c. Puas
 - d. Sangat Puas

Paraf Responden

Rekapitulasi Kuesioner PN. Tolitoli

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin	Laki-laki		
	Perempuan		

Pendidikan	SD Ke Bawah		
	SLTP/SMP		
	SLTA/Sederajat		
	DIPLOMA (I-IV)		
	S1		
	S2 Ke atas		

Pekerjaan	Jaksa		
	PNS		
	TNI /POLRI		
	Advokat		
	Karyawan Swasta		
	Wiraswasta		
	Pelajar/MHS		
	Tani		
	Lainnya		

B. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No. Kuesioner	Jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah
1	A		
	B		
	C		
	D		

No. Kuesioner	Jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah
2	A		
	B		
	C		
	D		

No. Kuesioner	Jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah
3	A		
	B		
	C		
	D		

No. Kuesioner	Jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah
4	A		
	B		
	C		
	D		

No. Kuesioner	Jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah
5	A		
	B		
	C		
	D		

No. Kuesioner	Jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah
6	A		
	B		
	C		
	D		

No. Kuesioner	Jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah
7	A		
	B		
	C		
	D		

No. Kuesioner	Jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah
8	A		
	B		
	C		
	D		

No. Kuesioner	Jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah
9	A		
	B		
	C		
	D		

No. Kuesioner	Jawaban	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah
10	A		
	B		
	C		
	D		