



**LAPORAN SURVEY**

---

# **LAPORAN SURVEY**

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

---

**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG  
PERIODE JULI - SEPTEMBER 2022  
TRIWULAN III**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada tahun 2022 ini.


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.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam tahun 2022 ini dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan TUN Nomor : 1321/DjMT.3/B/11/2018 tanggal 6 Nopember 2018 dan Nomor: 773/DjMT.3/B/07/2019 tanggal 2 Juli 2019 perihal Laporan Kepuasan Pelayanan Publik.

Laporan hasil survei ini berisikan elemen-elemen yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang. Laporan ini memberikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang yang merupakan tolak ukur pelaksanaan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja kedepan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Tahun 2022 untuk Triwulan III ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalpinang, 06 Oktober 2022  
**Ketua Tim Survey**  
  
**Rory Yonaldi, S.H., M.H.**  
**NIP. 198511122008051002**

## DAFTAR ISI

|   |    |
|---|----|
| BAB I. PENDAHULUAN .....                            | 1  |
| A. LATAR BELAKANG .....                             | 1  |
| B. TUJUAN dan SASARAN.....                          | 2  |
| C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN.....                   | 2  |
| D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN .....              | 2  |
| E. TARGET CAPAIAN SURVEI .....                      | 3  |
| BAB II. METODE SURVEY .....                         | 4  |
| A. JENIS DATA .....                                 | 4  |
| B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....                     | 4  |
| C. VARIABEL PENGUKURAN IKM .....                    | 5  |
| D. TEKNIK ANALISA DATA .....                        | 7  |
| BAB III. PROFIL RESPONDEN .....                     | 9  |
| BAB IV. HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA.....          | 10 |
| 1. Fasilitas Pengadilan .....                       | 10 |
| 2. Pendaftaran .....                                | 11 |
| 3. Persidangan .....                                | 12 |
| 4. Profesional Hakim .....                          | 13 |
| 5. Pemberian Salinan Putusan.....                   | 14 |
| 6. Pelayanan Informasi.....                         | 15 |
| 7. Pelayanan Pengaduan.....                         | 16 |
| 8. Pelayanan Persuratan .....                       | 17 |
| 9. Pengembalian Sisa Panjar Biaya.....              | 18 |
| 10. Permohonan Eksekusi.....                        | 19 |
| 11. Aparatur Pengadilan.....                        | 20 |
| BAB V. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) ..... | 21 |
| BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....            | 22 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Pelayanan Publik kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Pelayanan Publik dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang telah melaksanakan Survei Kepuasan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Pelayanan Publik Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survei Kepuasan Pelayanan Publik ini merupakan survei yang dilaksanakan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang. Pada survei yang ini jumlah responden sebanyak 10 (sepuluh) orang, dengan anggapan bahwa besaran responden tersebut cukup representative mewakili masyarakat.

Survei Kepuasan Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Tahun 2022 dilakukan dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan dan diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei. Jika dilihat dari hasil survei yang telah dilaksanakan di bulan Juli s.d September 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,85 kategori A** dengan kinerja **Sangat Baik**. Diharapkan hasil survei tersebut mencerminkan keadaan yang sesungguhnya pada Pengadilan Tata usaha Negara Pangkalpinang karena sejak Juli hingga akhir September 2022 seluruh pegawai Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, mulai dari level Pimpinan, staf dan honorer selalu berusaha terus melakukan peningkatan dan perbaikan kinerja serta pelayanan kepada masyarakat.

## B. TUJUAN dan SASARAN

Survei Kepuasan Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang bertujuan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
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.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

## C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survey ini dilaksanakan pada Juli sampai dengan September 2022. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

| No. | Kegiatan                                  | Tanggal Pelaksanaan            |
|-----|---|--------------------------------|
| 1   | Persiapan                                 | 27 s.d. 30 Juni 2022           |
| 2   | Tim survey melakukan survey sesuai jadwal | 01 Juli s.d. 29 September 2022 |
| 3   | Pengumpulan Data / Survey IKM             | 29 s.d. 30 September 2022      |
| 4   | Pengolahan Data                           | 01 s.d. 03 Oktober 2022        |
| 5   | Penyusunan dan Pelaporan                  | 03 s.d 06 Oktober 2022         |

## 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 survey sesuai jadwal.

6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
7. Tim survei menganalisa kuisisioner 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 periode Juli sampai dengan September 2022 di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu antara 81,26 s.d 100.

## BAB II METODE SURVEY

### 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 instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4. Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, terdiri dari:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Penasihat Hukum
5. Pengunjung / Wartawan/ Pengguna Pengadilan lainnya

Populasi di Pengadilan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 1 s.d. 2 orang pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 10 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang umumnya homogen, sehingga populasi satu Minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survei tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menggunakan sampel sebanyak 25 atau 25 % dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Sebagai sampel pada penelitian ini berjumlah 10 orang responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 1 - 2 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 2 orang x 5 hari kerja = 10 orang.
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 10 orang = 40 orang.
4. Jumlah Responden adalah 25 % x 40 orang = 10 orang.

### C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Pelayanan Publik Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 10 (sepuluh) ruang lingkup antara lain :

#### 1. Fasilitas Pengadilan

Fasilitas Pengadilan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik.

#### 2. Pendaftaran

Pendaftaran adalah tata cara pelayanan pendaftaran yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

#### 3. Persidangan

Persidangan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses persidangan.

#### 4. Profesional Hakim

Profesional Hakim adalah

#### 5. Pemberian Salinan Putusan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada.

#### 6. Pelayanan Meja Informasi

Produk Pelayanan Meja Informasi adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 7. Pelayanan Pengaduan

Pelayanan Pengaduan adalah layanan yang harus disediakan terhadap setiap pengaduan yang ada.

#### 8. Pelayanan Persuratan

Pelayanan Persuratan adalah pelayanan yang harus disediakan terhadap surat-surat yang masuk.

#### 9. Pengembalian Sisa Biaya Panjar

Pengembalian Sisa Panjar Biaya Perkara adalah merupakan pengembalian sisa biaya perkara setelah perkara tersebut diminutasi.

#### 10. Permohonan Eksekusi

Permohonan Eksekusi adalah layanan yang disediakan terhadap eksekusi perkara yang sudah putus.

#### 11. Sikap Aparatur Pengadilan

Aparatur Pengadilan adalah segenap aparatur di Pengadilan yang memberikan layanan di Pengadilan.



Berdasarkan ruang lingkup survei di atas, tim pelaksana survei di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sebagai berikut :

**1. Fasilitas Pengadilan**

Bagaimana tanggapan saudara mengenai Fasilitas Pengadilan?

**2. Pendaftaran**

Bagaimana menurut saudara mengenai Pendaftaran Perkara yang ada di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

**3. Persidangan**

Bagaimana menurut saudara mengenai Layanan Persidangan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

**4. Profesional Hakim**

Bagaimana menurut saudara mengenai Profesional Hakim di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

**5. Pemberian Salinan Putusan**

Bagaimana menurut saudara mengenai Pemberian Salinan Putusan untuk jenis pelayanan yang saudara terima di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

**6. Pelayanan Meja Informasi**

Bagaimana menurut saudara pelayanan Informasi yang saudara terima sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

**7. Pelayanan Pengaduan**

Pelayanan Pengaduan adalah layanan yang harus disediakan terhadap setiap pengaduan yang ada.

**8. Pelayanan Persuratan**

Bagaimana menurut saudara tentang Pelayanan Persuratan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

**9. Pengembalian Sisa Biaya Panjar**

Bagaimana menurut saudara mengenai Pengembalian Sisa Panjar Biaya di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dengan pelayanan yang saudara terima?

**10. Permohonan Eksekusi**

Bagaimana menurut saudara mengenai penanganan Permohonan Eksekusi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

**11. Sikap Aparatur Pengadilan**

Apakah Aparatur Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang sudah memberikan layanan yang maksimal bagi pelanggan/pencari keadilan?

### E. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data 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     |
|----|-------------|------|-------------|
|    | 1,00 - 1,75 | D    | Tidak Baik  |
|    | 1,76 - 2,50 | C    | Kurang Baik |
|    | 2,51 - 3,25 | B    | Baik        |
|    | 3,26 - 4,00 | A    | Sangat Baik |

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:  $\frac{4 - 1}{4} = 0,75$

4

#### NILAI INTERVAL KONVERSI

| NO | SKOR          | MUTU | KINERJA     |
|----|---------------|------|-------------|
|    | 25,00 - 43,75 | D    | Tidak Baik  |
|    | 43,76 - 62,50 | C    | Kurang Baik |
|    | 62,51 - 81,25 | B    | Baik        |
|    | 81,26 - 100   | A    | Sangat Baik |

Nilai interval di atas di peroleh dari :

1. Untuk skor minimum presentase =  $\frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \% = \frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$

2. Untuk skor maksimum dalam prosentase

$$= \frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \times 100 \% = \frac{4}{1} \times 100 \% = 100 \%$$

3. Untuk Interval dalam prosentase = Skor maksimum – skor minimum = 100 % - 25 % = 75 %

4. Sehingga untuk jenjang interval dalam =  $\frac{\text{interval}}{\text{jenjang}} = \frac{75 \%}{4} = 18,75 \%$  prosentase

**NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN**

| NO | NILAI INTERVAL PELAYANAN | NILAI INTERVAL KONVERSI PELAYANAN | MUTU | KINERJA     |
|----|--------------------------|-----------------------------------|------|-------------|
|    | 1,00 - 1,75              | 25,00 - 43,75                     | D    | Tidak Baik  |
|    | 1,76 - 2,50              | 43,76 - 62,50                     | C    | Kurang Baik |
|    | 2,51 - 3,25              | 62,51 - 81,25                     | B    | Baik        |
|    | 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 perhitungan jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai tertimbang diperoleh dengan perhitungan jumlah seluruh nilai rata-rata per unsur.
4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari Nilai Konversi Pelayanan.

## **BAB III**

### **PROFIL RESPONDEN**

**A. Usia Responden**

Mayoritas responden ini berusia sekitar 21 tahun sampai dengan 41 tahun.

**B. Jenis Kelamin Responden**

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki.

**C. Pendidikan Terakhir Responden**

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 Sarjana.

**D. Pekerjaan Utama Responden**

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi kuesioner umumnya berusia antara 21 tahun sampai dengan 41 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 21 tahun sampai dengan 41 tahun cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuesioner dapat dikatakan akan obyektif. Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya berpendidikan S1 Sarjana. Walaupun sebaran tingkat pendidikan responden cukup merata, mulai dari yang berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) hingga Pascasarjana. Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja Wiraswasta yaitu sebagai Pengacara dan Pelajar/Mahasiswa, artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang cukup mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang se-obyektif mungkin.

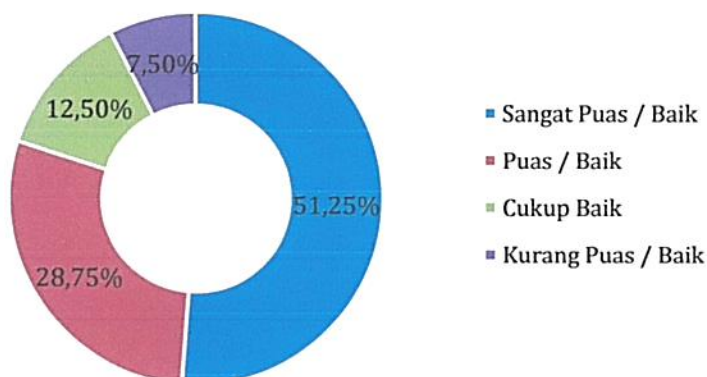
## BAB IV HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Kepuasan Pelayanan Publik Unit Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang tersaji dalam data berikut ini :

### 1. Fasilitas Pengadilan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Fasilitas Pengadilan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :

#### Fasilitas Pengadilan



*Survei Kepuasan Pelayanan Publik Fasilitas Pengadilan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022*

**Fasilitas Pengadilan** terdiri dari sarana dan prasarana yang tersedia pada Pengadilan. 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

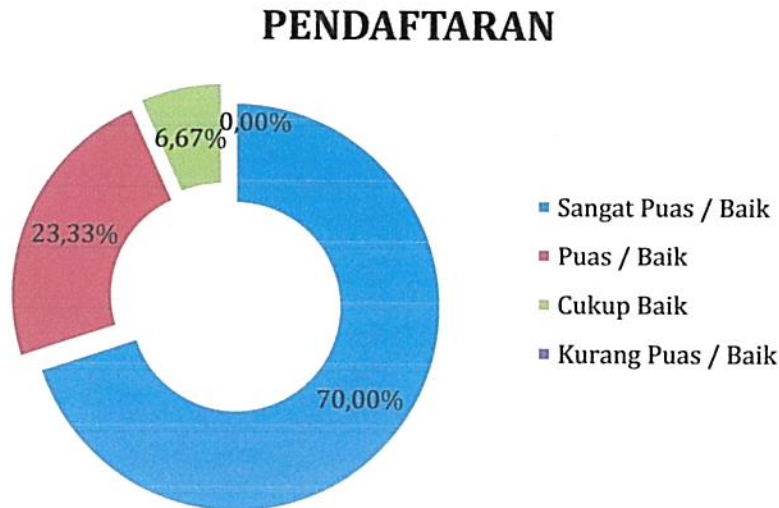
Dari hasil analisis di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan **Fasilitas Pengadilan** di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang :

- **Sangat Puas/Baik (5 responden / 51,25 %)**
- **Puas/Baik (3 responden / 28,75 %)**
- **Cukup Baik (1 responden / 12,50 %)**
- **Kurang Baik (1 responden/ 7,50 %)**

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup **Fasilitas Pengadilan** berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini menurut tim survei tidak terlepas dari **Fasilitas Pengadilan** yang disediakan bagi para pencari keadilan

## 2. Pendaftaran

Hasil analisis pada Prosedur Pelayanan **Pendaftaran** yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :



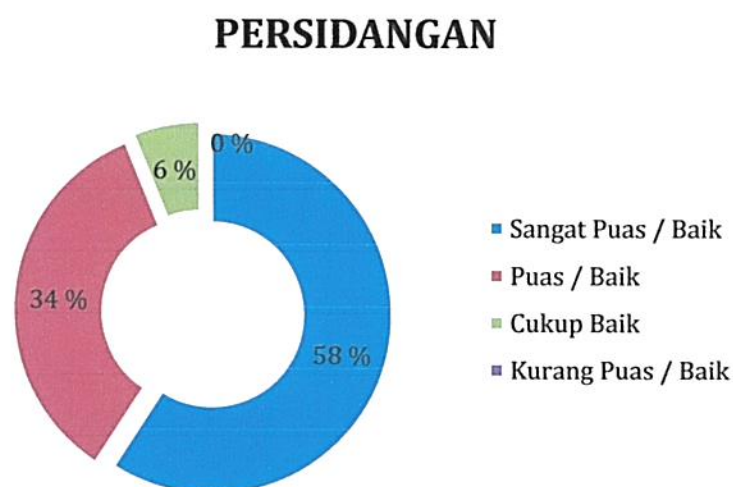
*Survei Kepuasan Pelayanan Publik **Pendaftaran** Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022*

Prosedur Pelayanan **Pendaftaran** secara umum yang diberikan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, oleh responden dinyatakan **Sangat Baik (7 responden / 70,00 %)**, yang menyatakan **Baik (2 responden / 23,33 %)**, menyatakan **Cukup Baik (1 responden / 6,67 %)** dan **Kurang Baik (0 responden / 0 %)**.

Secara umum pelayanan yang dihasilkan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang sangatlah banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan. Bagian Kesekretiatan dan Bagian Kepaniteraan, Kepaniteraan Hukum dan Kepaniteraan Perkara, banyak menghasilkan produk pelayanan kepada masyarakat. Masing-masing bagian tersebut memiliki staf yang bertanggung jawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan bersama. Masyarakat kadang kala tidak memahami atau tidak mau mengerti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ada dan menganggapnya sebagai penghambat atau dimaksudkan untuk mempersulit. Standar Operasional Prosedur (SOP) di masing-masing unit kerja adalah satu keniscayaan dan keharusan. Bila SOP ini tidak ada maka kekacauan dan ketidakjelasan kerja yang akan terjadi dan pada akhirnya juga akan merugikan masyarakat sendiri.

### 3. Persidangan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Persidangan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :



*Survei Kepuasan Pelayanan Publik Pendaftaran Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022*

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan layanan **Persidangan** di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (6 responden / 58,00 %)**, yang menyatakan **Baik (3 responden / 34,00 %)**, menyatakan **Cukup Baik (1 responden / 6,00 %)**, dan yang menyatakan **Kurang Baik (0 responden / 0 %)**. Karena itu, supaya Pelayanan Terpadu Satu Pintu itu dapat berjalan optimal dan efektif serta dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat pencari keadilan dalam mengakses layanan pengadilan secara sederhana, cepat, murah, mudah, transparan, akuntabel, tepat, pasti dan terukur jangka waktunya (*direct service*) serta efektif, efisien dan ekonomis, maka dalam SK Ketua Pengadilan telah ditetapkan kebijakan untuk mengutamakan proses yang dilakukan satu pintu secara sekaligus untuk semua urusan layanan peradilan dengan memperhatikan seluruh tugas dan wewenang pelayanan utama di bidang teknis administrasi Peradilan; Dengan demikian, dalam waktu bersamaan akan diperoleh hasil akhir berupa terselesaikannya permohonan pelayanan sesuai batas waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Peradilan dan Standar Operasional Prosedur.

#### 4. Profesional Hakim

Hasil analisis pada ruang lingkup **Profesional Hakim** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



*Survei Kepuasan Pelayanan Publik **Profesional Hakim** Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022*

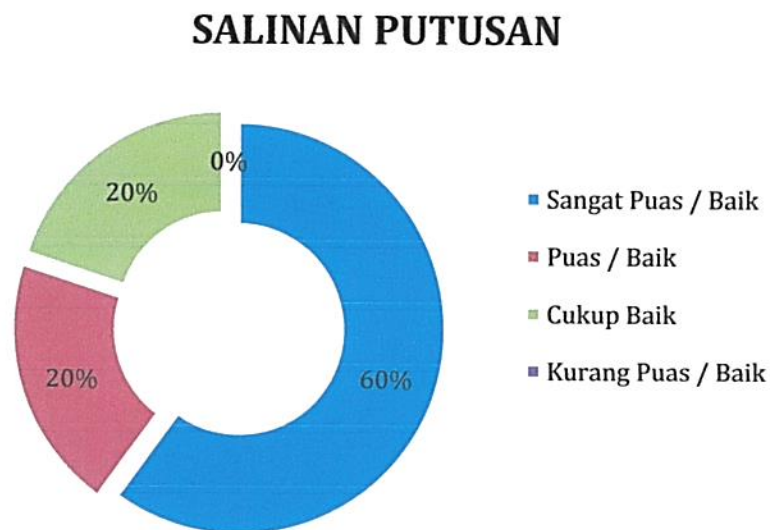
Dalam memeriksa perkara, Hakim terikat dengan sejumlah ketentuan Hukum Acara dan Prosedur yang tidak boleh dilanggar. Sebagai contoh, dalam menyelesaikan sebuah perkara dapat berlangsung berbulan-bulan karena banyak sekali tahapan/prosedur yang harus dilalui dan tidak boleh dilangkahi. Tapi dengan telah dikeluarkan Peraturan yang mengatur waktu pemeriksaan perkara, sehingga dalam penanganan perkara mempersingkat waktu pemeriksaan perkara tertentu, sehingga para pencari keadilan tidak perlu berlama-lama menunggu hasilnya. Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan **Profesional Hakim** di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (6 responden / 60,00 %)**, yang menyatakan **Baik (3 responden / 30,00 %)**, yang menyatakan **Cukup Baik (1 responden / 10,00 %)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Baik (0 responden / 0 %)**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup **Profesional Hakim** berada pada kategori **Sangat Baik**.



## 5. Pemberian Salinan Putusan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pemberian Salinan Putusan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :

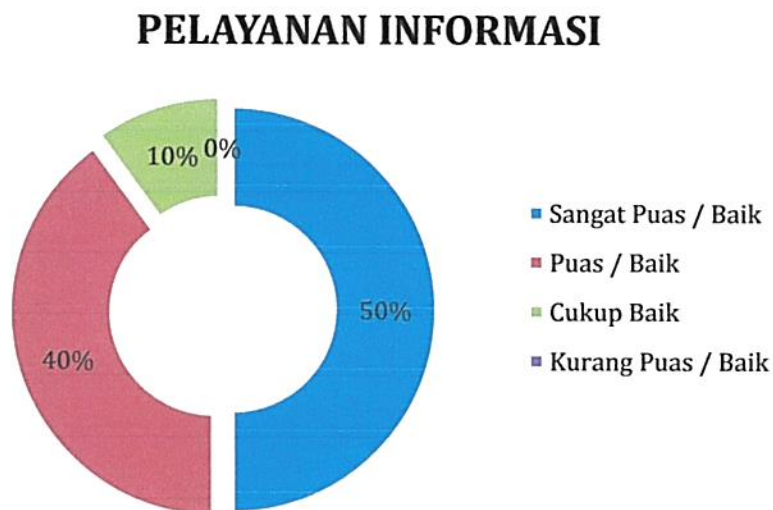


*Survei Kepuasan Pelayanan Publik Pemberian Salinan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022*

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan pelayanan publik **Pemberian Salinan Putusan** di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (6 responden / 60,00 %)**, menyatakan **Baik (2 responden / 20,00 %)**, yang menyatakan **Cukup Baik (2 responden / 20,00 %)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Baik (0 responden / 0,00 %)**. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat dalam pelayanan **Pemberian Salinan Putusan**. Dengan demikian pelayanan **Pemberian Salinan Putusan** kepada masyarakat dapat terukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta dapat diperoleh hasil akhir berupa terselesaikannya permohonan pelayanan sesuai batas waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Peradilan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

## 6. Pelayanan Informasi

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pelayanan Informasi** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :



*Survei Kepuasan Pelayanan Publik **Pelayanan Informasi** Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022*

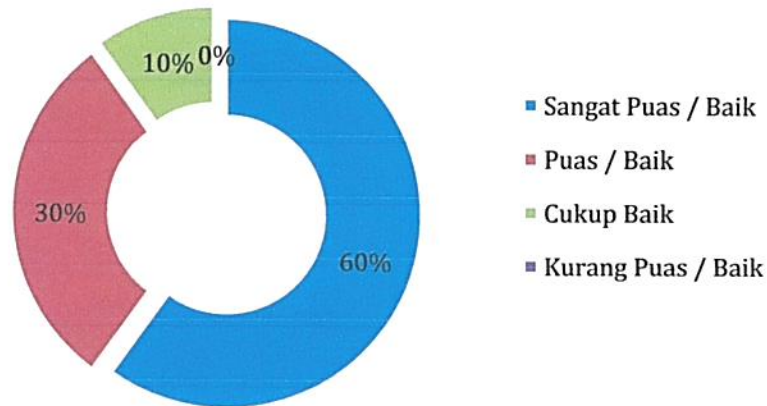
Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat dalam sebuah **Pelayanan Informasi**. Dengan demikian **Pelayanan Informasi** kepada masyarakat dapat terukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta dapat diperoleh hasil akhir berupa terselesaikannya permohonan pelayanan sesuai batas waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Peradilan dan Standar Operasional Prosedur.

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan **Pelayanan Informasi** di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (5 responden / 50,00%)**, menyatakan **Baik (4 responden / 40,00%)**, yang menyatakan **Cukup Baik (1 responden / 10,00%)**, dan **Kurang Baik (0 responden / 0%)**.

## 7. Pelayanan Pengaduan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pelayanan Pengaduan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :

### PELAYANAN PENGADUAN



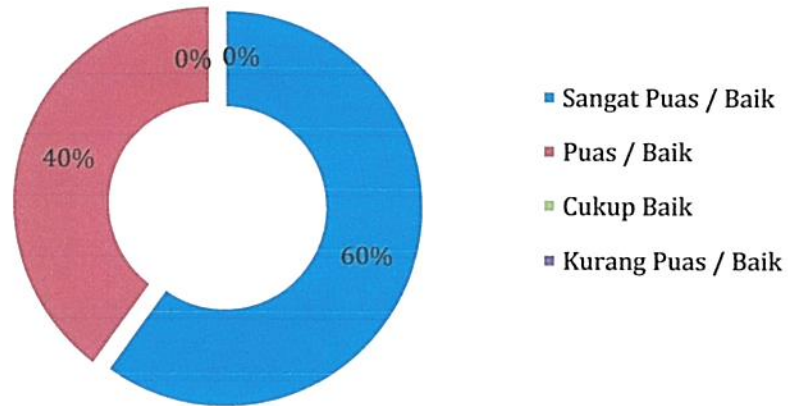
*Survei Kepuasan Pelayanan Publik **Pelayanan Pengaduan** Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022*

Petugas Pengaduan memberikan **Pelayanan Pengaduan** kepada masyarakat baik yang diajukan secara lisan atau tertulis. Penanganan pengaduan mengakomodir hak-hak dari para pelapor seperti hak mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitas, mendapatkan kesempatan untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun, mendapatkan informasi mengenai tahapan, penanganan pengaduan yang disampaikannya serta pelapor berhak mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Terlapor dalam pemeriksaan. Diagram di atas menunjukkan bahwa responden menyatakan kemampuan petugas **Pelayanan Pengaduan** di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (6 responden / 60,00 %)**, menyatakan **Baik (3 responden / 30,00 %)**, yang menyatakan **Cukup Baik (1 responden / 10,00 %)**, dan **Kurang Baik (0 responden / 0 %)**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup **Pelayanan Pengaduan**, saran dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**.

## 8. Pelayanan Persuratan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pelayanan Persuratan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :

### PELAYANAN PERSURATAN



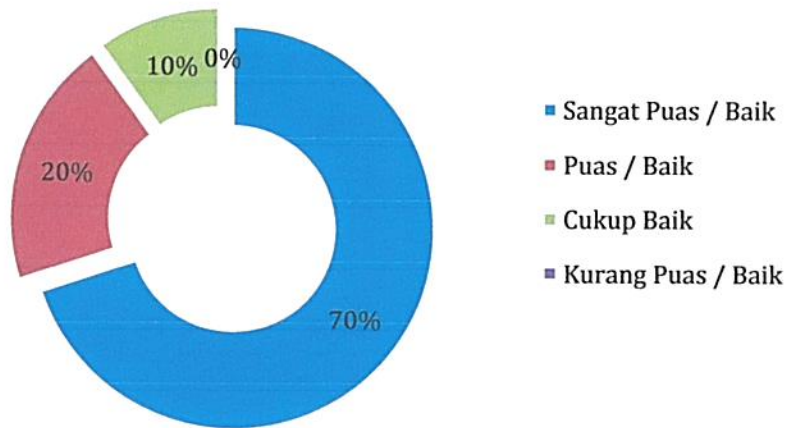
*Survei Kepuasan Pelayanan Publik **Pelayanan Persuratan** Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022*

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Pelayanan Persuratan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (6 responden / 60,00%)**, menyatakan **Baik (4 responden / 40,00 % )**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0 %)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Baik**.

## 9. Pengembalian Sisa Panjar Biaya

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pengembalian Sisa Panjar Biaya** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :

### PENGEMBALIAN SISA PANJAR



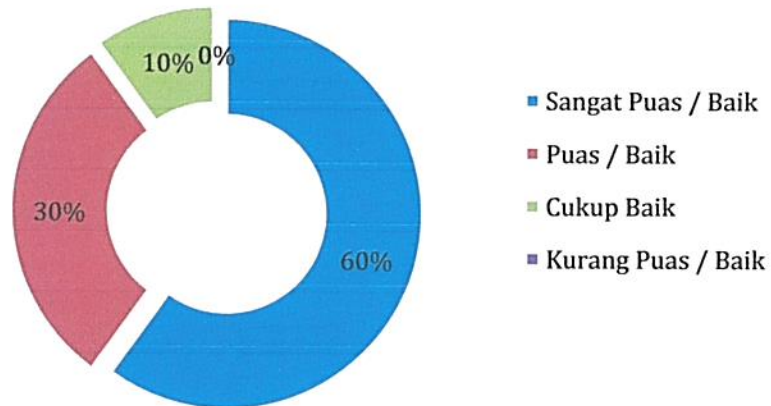
*Survei Kepuasan Pelayanan Publik Pengembalian Sisa Panjar Biaya  
Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022*

**Pengembalian Sisa Panjar Biaya** menunjukkan bahwa setiap perkara yang sudah diputus dan diminutasi, jika masih ada sisa panjar biaya, maka pihak berperkara segera dihubungi untuk mengambil sisa panjar biaya perkara tersebut. Hasil analisis pada ruang lingkup **Pengembalian Sisa Panjar Biaya** kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat. Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan **Pengembalian Sisa Panjar Biaya** di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik** (7 responden / 70,00 %), menyatakan **Baik** (2 responden / 20,00 %), yang menyatakan **Cukup Baik** (1 responden / 10,00 %), dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup **Pengembalian Sisa Panjar Biaya** berada pada kategori **Sangat Baik**.

## 10. Permohonan Eksekusi

Hasil analisis pada ruang lingkup **Permohonan Eksekusi** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

### PERMOHONAN EKSEKUSI



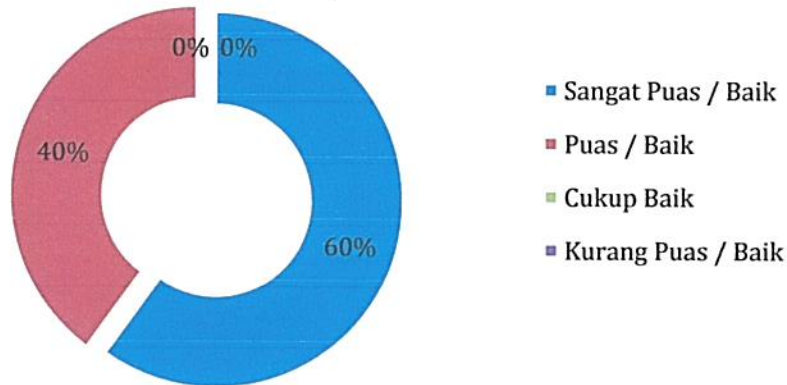
*Survei Kepuasan Pelayanan Publik Permohonan Eksekusi Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022*

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan penanganan **Permohonan Eksekusi** di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik** (6 responden / 60,00%), menyatakan **Baik** (3 responden / 30,00%), yang menyatakan **Cukup Baik** (1 responden / 10,00%), dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Baik**.

## 11. Aparatur Pengadilan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Aparatur Pengadilan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :

### APARATUR PENGADILAN



*Survei Kepuasan Pelayanan Publik Aparatur Pengadilan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022*

Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan **Aparatur Pengadilan** di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang kinerjanya **Sangat Baik (6 responden / 60,00 %)**, menyatakan **Baik (4 responden / 40,00 %)**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0 %)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Baik**, hal ini merupakan kerja keras seluruh komponen di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang. Suatu hal yang membanggakan bila tidak ada satupun responden yang menjawab **Kurang Baik (0 responden/ 0%)**. Ini merupakan hal yang menggembirakan karena Sumber Daya Manusia di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dianggap sangat mampu dalam bidang kompetensi. Untuk menciptakan Sumber Daya Manusia di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang yang mampu menjalankan tugas walaupun dengan jumlah yang terbatas (5 orang Hakim, 17 orang Pegawai, 6 orang Tenaga Kontrak) pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dibuat kebijakan untuk regenerasi/pengkaderan tiap bidang sehingga adanya rolling/mutasi diharapkan tidak mengganggu kinerja pelayanan. Terlebih Petugas PTSP yang setiap hari berhadapan dengan masyarakat, senantiasa dipantau dan diarahkan dalam menjalankan tugas pelayanan bagi masyarakat. Namun hal itu tidak akan berarti manakala pegawai bagian pelayanan tidak memiliki etos kerja yang baik, tidak disiplin dan tidak berorientasi pelayanan kepada masyarakat.

## BAB V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang per unsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam table berikut:

| No                        | Unsur Pelayanan                | Nilai Rata-Rata Unsur | Kategori | Kinerja            |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------------|----------|--------------------|
| 1                         | Fasilitas Pengadilan           | 88,89                 | A        | Sangat Baik        |
| 2                         | Pendaftaran                    | 90,83                 | A        | Sangat Baik        |
| 3                         | Persidangan                    | 98,33                 | A        | Sangat Baik        |
| 4                         | Profesional Hakim              | 97,22                 | A        | Sangat Baik        |
| 5                         | Pemberian Salinan Putusan      | 94,44                 | A        | Sangat Baik        |
| 6                         | Pelayanan Informasi            | 94,44                 | A        | Sangat Baik        |
| 7                         | Pelayanan Pengaduan            | 97,22                 | A        | Sangat Baik        |
| 8                         | Pelayanan Persuratan           | 100                   | A        | Sangat Baik        |
| 9                         | Pengembalian Sisa Panjar Biaya | 100                   | A        | Sangat Baik        |
| 10                        | Permohonan Eksekusi            | 97,22                 | A        | Sangat Baik        |
| 11                        | Aparatur Pengadilan            | 100                   | A        | Sangat Baik        |
| Jumlah (nilai tertimbang) |                                | <b>96,24</b>          | <b>A</b> | <b>Sangat Baik</b> |
| <b>IKM</b>                |                                | <b>3,85</b>           | <b>A</b> | <b>Sangat Baik</b> |

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil survei kepuasan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang adalah **96,24 %** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **3,85** dan termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.



## BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang secara keseluruhan adalah **3,85** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
2. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap perlu untuk terus ditingkatkan yaitu pada lingkup unsur Fasilitas Pengadilan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Perilaku Pelaksana, Biaya/tarif, Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan dan yang terakhir Waktu Pelayanan.

### B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang perlu ditingkatkan kinerjanya, agar setiap unsur terus ditingkatkan kinerjanya, sementara unsur yang bernilai sangat baik agar dipertahankan dalam survei mendatang menjadi lebih baik.
2. Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang saat ini melaksanakan program untuk mengatasi Unsur Pengembalian Sisa Panjar Biaya Perkara, dengan cara menerapkan *Cash Management System* (CMS) bekerjasama dengan Bank BRI, sehingga apabila ada sisa panjar biaya perkara dapat langsung di transfer ke rekening pihak yang terdaftar. Cara ini mempermudah pekerjaan sehingga tidak butuh waktu lama dengan menunggu pihak datang untuk mengambil sisa panjar biaya perkara tersebut.
3. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua elemen Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, mulai dari unsur pimpinan, hakim, pegawai dan tenaga kontrak dan pada akhirnya juga bermanfaat dalam Pengambilan keputusan maupun penentuan arah kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
4. Survei Kepuasan Pelayanan Publik ini hendaknya terus dilaksanakan secara periodik minimal dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.



# PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684  
Telp. : (0717) 9111513 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.org ; website: ptun-pangkalpinang.go.id

## KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2022

### IDENTITAS RESPONDEN :

|    |                     |   |                      |
|----|---------------------|---|----------------------|
| 1. | Nama                | : | Mohammad Nizar Sabri |
| 2. | Instansi/Perusahaan | : | BPN Bangka Selatan.  |
| 3. | No. Hp.             | : | 081995360889.        |
| 4. | Alamat e-Mail       | : |                      |
| 5. | Umur (tahun)        | : | 30                   |
| 6. | Jenis Kelamin       | : | Laki - Laki          |
| 7. | Pendidikan terakhir | : | S-2 Kenotariatan.    |
| 8. | Pekerjaan Utama     | : | PNS.                 |

Jenis Pelayanan :

PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara/(i) dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner :  
Bapak/Ibu/Saudara/(i) memberi tanda centang (✓) atau silang (×) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/(i)

### KUESIONER :

| No. | Aspek Layanan  | Sub-Aspek Layanan                | Tingkat Kepuasan Publik |           |               |                      |
|-----|--|----------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|
|     |  |                                  | Sangat Puas/<br>Baik    | Puas/Baik | Cukup<br>Baik | Kurang Puas/<br>Baik |
| 1.  | Fasilitas Pengadilan   | 1. Fasilitas Informasi           |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Toilet              |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | Parkir Kendaraan                 |                         |           | ✓             |                      |
|     |  | 4. Kebersihan                    | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 5. Taman                         |                         |           | ✓             |                      |
|     |  | 6. Sarana Ibadah                 |                         |           |               |                      |
|     |  | 7. Kantin                        |                         |           |               | ✓                    |
|     |  | 8. Ruang Tunggu                  |                         | ✓         |               |                      |
| 2.  | Pendaftaran  | 1. Prosedur Pendaftaran          | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Sistem Pembayaran             | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Pelayanan Pendaftaran         | ✓                       |           |               |                      |
| 3.  | Persidangan  | 1. Persiapan Persidangan         | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Ruang Sidang        | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Proses Persidangan            | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 4. Pemeriksaan Setempat          | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 5. Waktu Pemeriksaan             | ✓                       |           |               |                      |
| 4.  | Profesional Hakim  | Profesional Hakim                | ✓                       |           |               |                      |
| 5.  | Pemberian Salinan Putusan  | Pemberian Salinan Putusan        | ✓                       |           |               |                      |
| 6.  | Pelayanan Informasi  | Pelayanan Informasi              | ✓                       |           |               |                      |
| 7.  | Pelayanan Pengaduan  | Pelayanan Pengaduan              | ✓                       | ✓         |               |                      |
| 8.  | Pelayanan Persuratan   | Pelayanan Persuratan             | ✓                       |           |               |                      |
| 9.  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | ✓                       |           |               |                      |
| 10. | Permohonan Eksekusi  | Eksekusi                         | ✓                       |           |               |                      |
| 11. | Aparatur Pengadilan  | 1. Sikap Petugas                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Kemampuan Pengetahuan Petugas | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Penampilan Petugas            | ✓                       | ✓         |               |                      |
|     | Saran :  | (Mohon untuk diisi)              |                         |           |               |                      |
|     | (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki) |                                  |                         |           |               |                      |

Pangkalpinang, 10 Agustus 2022

*Mohammad Nizar S.*  
Mohammad Nizar S.



# PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684  
Telp. : (0717) 9111513 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.org ; website: ptun-pangkalpinang.go.id

## KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2022

### IDENTITAS RESPONDEN :

|    |                     |   |                        |  |
|----|---------------------|---|------------------------|--|
| 1. | Nama                | : | Puji Pranoto           |  |
| 2. | Instansi/Perusahaan | : | ATP/ISPN               |  |
| 3. | No. Hp.             | : | 0821 86719 000         |  |
| 4. | Alamat e-Mail       | : | ikt-2 terbarugmail.com |  |
| 5. | Umur (tahun)        | : | 41 th                  |  |
| 6. | Jenis Kelamin       | : | Laki - Laki            |  |
| 7. | Pendidikan terakhir | : | S2                     |  |
| 8. | Pekerjaan Utama     | : | PNS                    |  |

Jenis Pelayanan :

### PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara/(i) dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner :  
Bapak/Ibu/Saudara/(i) memberi tanda centang (✓) atau silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/(i)

### KUESIONER :

| No. | Aspek Layanan  | Sub-Aspek Layanan                | Tingkat Kepuasan Publik |           |               |                      |
|-----|--|----------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|
|     |  |                                  | Sangat Puas/<br>Baik    | Puas/Baik | Cukup<br>Baik | Kurang Puas/<br>Baik |
| 1.  | Fasilitas Pengadilan   | 1. Fasilitas Informasi           | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Toilet              |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | Parkir Kendaraan                 |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 4. Kebersihan                    | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 5. Taman                         |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 6. Sarana Ibadah                 |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 7. Kantin                        | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 8. Ruang Tunggu                  |                         | ✓         |               |                      |
| 2.  | Pendaftaran  | 1. Prosedur Pendaftaran          | ✓                       | ✓         |               |                      |
|     |  | 2. Sistem Pembayaran             | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Pelayanan Pendaftaran         | ✓                       |           |               |                      |
| 3.  | Persidangan  | 1. Persiapan Persidangan         | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Ruang Sidang        | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Proses Persidangan            | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 4. Pemeriksaan Setempat          |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 5. Waktu Pemeriksaan             |                         | ✓         |               |                      |
| 4.  | Profesional Hakim  | Profesional Hakim                | ✓                       |           |               |                      |
| 5.  | Pemberian Salinan Putusan  | Pemberian Salinan Putusan        | ✓                       |           |               |                      |
| 6.  | Pelayanan Informasi  | Pelayanan Informasi              | ✓                       |           |               |                      |
| 7.  | Pelayanan Pengaduan  | Pelayanan Pengaduan              | ✓                       |           |               |                      |
| 8.  | Pelayanan Persuratan   | Pelayanan Persuratan             | ✓                       |           |               |                      |
| 9.  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | ✓                       |           |               |                      |
| 10. | Permohonan Eksekusi  | Eksekusi                         | ✓                       |           |               |                      |
| 11. | Aparatur Pengadilan  | 1. Sikap Petugas                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Kemampuan Pengetahuan Petugas | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Penampilan Petugas            | ✓                       |           |               |                      |
|     | Saran :  | (Mohon untuk diisi)              |                         |           |               |                      |
|     | (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki) |                                  |                         |           |               |                      |

Pangkalpinang, 18 Agustus 2022

*(Puji Pranoto)*



# PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684  
Telp. : (0717) 9111513 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.org ; website: ptun-pangkalpinang.go.id

## KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2022

### IDENTITAS RESPONDEN :

|    |                     |   |                               |  |
|----|---------------------|---|-------------------------------|--|
| 1. | Nama                | : | Mr. LOAGIAS                   |  |
| 2. | Instansi/Perusahaan | : | KELABU BANGKA                 |  |
| 3. | No. Hp.             | : | 0852 2899 2262                |  |
| 4. | Alamat e-Mail       | : | dalu.loagias@kelabubangka.com |  |
| 5. | Umur (tahun)        | : | 37                            |  |
| 6. | Jenis Kelamin       | : | Laki-laki                     |  |
| 7. | Pendidikan terakhir | : | ST                            |  |
| 8. | Pekerjaan Utama     | : | DALU                          |  |

Jenis Pelayanan :


### PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara/(i) dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner :  
Bapak/Ibu/Saudara/(i) memberi tanda centang (✓) atau silang (×) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/(i)

### KUESIONER :

| No. | Aspek Layanan  | Sub-Aspek Layanan                | Tingkat Kepuasan Publik |           |               |                      |
|-----|--|----------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|
|     |  |                                  | Sangat Puas/<br>Baik    | Puas/Baik | Cukup<br>Baik | Kurang Puas/<br>Baik |
| 1.  | Fasilitas Pengadilan   | 1. Fasilitas Informasi           | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Toilet              | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | Parkir Kendaraan                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 4. Kebersihan                    | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 5. Taman                         | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 6. Sarana Ibadah                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 7. Kantin                        | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 8. Ruang Tunggu                  | ✓                       |           |               |                      |
| 2.  | Pendaftaran  | 1. Prosedur Pendaftaran          | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Sistem Pembayaran             | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Pelayanan Pendaftaran         | ✓                       |           |               |                      |
| 3.  | Persidangan  | 1. Persiapan Persidangan         | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Ruang Sidang        | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Proses Persidangan            | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 4. Pemeriksaan Setempat          | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 5. Waktu Pemeriksaan             | ✓                       |           |               |                      |
| 4.  | Profesional Hakim  | Profesional Hakim                | ✓                       |           |               |                      |
| 5.  | Pemberian Salinan Putusan  | Pemberian Salinan Putusan        | ✓                       |           |               |                      |
| 6.  | Pelayanan Informasi  | Pelayanan Informasi              | ✓                       |           |               |                      |
| 7.  | Pelayanan Pengaduan  | Pelayanan Pengaduan              | ✓                       |           |               |                      |
| 8.  | Pelayanan Persuratan   | Pelayanan Persuratan             | ✓                       |           |               |                      |
| 9.  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | ✓                       |           |               |                      |
| 10. | Permohonan Eksekusi  | Eksekusi                         | ✓                       |           |               |                      |
| 11. | Aparatur Pengadilan  | 1. Sikap Petugas                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Kemampuan Pengetahuan Petugas | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Penampilan Petugas            | ✓                       |           |               |                      |
|     | Saran :  | (Mohon untuk diisi)              |                         |           |               |                      |
|     | (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki) |                                  |                         |           |               |                      |

Pangkalpinang, 8 Sept 2022

  
Mr. LOAGIAS



# PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684

Telp. : (0717) 9111513 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.org ; website: ptun-pangkalpinang.go.id

## KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2022

### IDENTITAS RESPONDEN :

|    |                     |   |                                    |
|----|---------------------|---|------------------------------------|
| 1. | Nama                | : | FAPI                               |
| 2. | Instansi/Perusahaan | : | KEJARI BABEL                       |
| 3. | No. Hp.             | : | 0813 7036 0597                     |
| 4. | Alamat e-Mail       | : | dadu.kejaribangka@selaba@gmail.com |
| 5. | Umur (tahun)        | : | 29                                 |
| 6. | Jenis Kelamin       | : | Laki - laki                        |
| 7. | Pendidikan terakhir | : | SI                                 |
| 8. | Pekerjaan Utama     | : | PNS                                |

Jenis Pelayanan :

PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara/(i) dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner :

Bapak/Ibu/Saudara/(i) memberi tanda centang (✓) atau silang (×) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/(i)

### KUESIONER :

| No. | Aspek Layanan  | Sub-Aspek Layanan                | Tingkat Kepuasan Publik |           |               |                      |
|-----|--|----------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|
|     |  |                                  | Sangat Puas/<br>Baik    | Puas/Baik | Cukup<br>Baik | Kurang Puas/<br>Baik |
| 1.  | Fasilitas Pengadilan   | 1. Fasilitas Informasi           | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Toilet              | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | Parkir Kendaraan                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 4. Kebersihan                    | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 5. Taman                         | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 6. Sarana Ibadah                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 7. Kantin                        | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 8. Ruang Tunggu                  | ✓                       |           |               |                      |
| 2.  | Pendaftaran  | 1. Prosedur Pendaftaran          | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Sistem Pembayaran             | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Pelayanan Pendaftaran         | ✓                       |           |               |                      |
| 3.  | Persidangan  | 1. Persiapan Persidangan         | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Ruang Sidang        | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Proses Persidangan            | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 4. Pemeriksaan Setempat          | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 5. Waktu Pemeriksaan             | ✓                       |           |               |                      |
| 4.  | Profesional Hakim  | Profesional Hakim                | ✓                       |           |               |                      |
| 5.  | Pemberian Salinan Putusan  | Pemberian Salinan Putusan        | ✓                       |           |               |                      |
| 6.  | Pelayanan Informasi  | Pelayanan Informasi              | ✓                       |           |               |                      |
| 7.  | Pelayanan Pengaduan  | Pelayanan Pengaduan              | ✓                       |           |               |                      |
| 8.  | Pelayanan Persuratan   | Pelayanan Persuratan             | ✓                       |           |               |                      |
| 9.  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | ✓                       |           |               |                      |
| 10. | Permohonan Eksekusi  | Eksekusi                         | ✓                       |           |               |                      |
| 11. | Aparatur Pengadilan  | 1. Sikap Petugas                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 2. Kemampuan Pengetahuan Petugas | ✓                       |           |               |                      |
|     |  | 3. Penampilan Petugas            | ✓                       |           |               |                      |
|     | Saran :  | (Mohon untuk diisi)              |                         |           |               |                      |
|     | (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki) |                                  |                         |           |               |                      |

Pangkalpinang, 8 sept 2022

( PANCA )



# PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684  
Telp. : (0717) 9111513 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.org ; website: ptun-pangkalpinang.go.id

## KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2022

### IDENTITAS RESPONDEN :

|    |                     |   |                             |  |
|----|---------------------|---|-----------------------------|--|
| 1. | Nama                | : | Herza ✓                     |  |
| 2. | Instansi/Perusahaan | : | Kejari Basel                |  |
| 3. | No. Hp.             | : | 0813289784234               |  |
| 4. | Alamat e-Mail       | : | herza.kejaribasel@gmail.com |  |
| 5. | Umur (tahun)        | : | 30                          |  |
| 6. | Jenis Kelamin       | : | L                           |  |
| 7. | Pendidikan terakhir | : | S2                          |  |
| 8. | Pekerjaan Utama     | : | JPN                         |  |

Jenis Pelayanan :

### PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara/(i) dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner :  
Bapak/Ibu/Saudara/(i) memberi tanda centang (✓) atau silang (×) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/(i)

### KUESIONER :

| No. | Aspek Layanan   | Sub-Aspek Layanan                | Tingkat Kepuasan Publik |           |               |                      |
|-----|---|----------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|
|     |   |                                  | Sangat Puas/<br>Baik    | Puas/Baik | Cukup<br>Baik | Kurang Puas/<br>Baik |
| 1.  | Fasilitas Pengadilan  | 1. Fasilitas Informasi           | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Fasilitas Toilet              | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | Parkir Kendaraan                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 4. Kebersihan                    | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 5. Taman                         | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 6. Sarana Ibadah                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 7. Kantin                        | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 8. Ruang Tunggu                  | ✓                       |           |               |                      |
| 2.  | Pendaftaran   | 1. Prosedur Pendaftaran          | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Sistem Pembayaran             | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 3. Pelayanan Pendaftaran         | ✓                       |           |               |                      |
| 3.  | Persidangan   | 1. Persiapan Persidangan         | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Fasilitas Ruang Sidang        | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 3. Proses Persidangan            | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 4. Pemeriksaan Setempat          | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 5. Waktu Pemeriksaan             | ✓                       |           |               |                      |
| 4.  | Profesional Hakim   | Profesional Hakim                | ✓                       |           |               |                      |
| 5.  | Pemberian Salinan Putusan   | Pemberian Salinan Putusan        | ✓                       |           |               |                      |
| 6.  | Pelayanan Informasi   | Pelayanan Informasi              | ✓                       |           |               |                      |
| 7.  | Pelayanan Pengaduan   | Pelayanan Pengaduan              | ✓                       |           |               |                      |
| 8.  | Pelayanan Persuratan  | Pelayanan Persuratan             | ✓                       |           |               |                      |
| 9.  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | ✓                       |           |               |                      |
| 10. | Permohonan Eksekusi   | Eksekusi                         | ✓                       |           |               |                      |
| 11. | Aparatur Pengadilan   | 1. Sikap Petugas                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Kemampuan Pengetahuan Petugas | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 3. Penampilan Petugas            | ✓                       |           |               |                      |
|     | Saran :<br>(Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki) | (Mohon untuk diisi)              |                         |           |               |                      |

Pangkalpinang 8 - 9 - 2022

*Herza*



# PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684  
Telp. : (0717) 9111513 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.org ; website: ptun-pangkalpinang.go.id

## KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2022

### IDENTITAS RESPONDEN :

|    |                     |   |                          |  |
|----|---------------------|---|--------------------------|--|
| 1. | Nama                | : | Ahmad Zahid Azmi         |  |
| 2. | Instansi/Perusahaan | : | Grava & Riza Advocates   |  |
| 3. | No. Hp.             | : | 0812 2919 5575           |  |
| 4. | Alamat e-Mail       | : | ahmadzahidazmi@gmail.com |  |
| 5. | Umur (tahun)        | : | 25 Tahun                 |  |
| 6. | Jenis Kelamin       | : | Pria                     |  |
| 7. | Pendidikan terakhir | : | SI                       |  |
| 8. | Pekerjaan Utama     | : | Advokat                  |  |

Jenis Pelayanan :

### PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara/(i) dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner :  
Bapak/Ibu/Saudara/(i) memberi tanda centang (✓) atau silang (×) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/(i)

### KUESIONER :

| No. | Aspek Layanan   | Sub-Aspek Layanan                | Tingkat Kepuasan Publik |           |               |                      |
|-----|---|----------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|
|     |   |                                  | Sangat Puas/<br>Baik    | Puas/Baik | Cukup<br>Baik | Kurang Puas/<br>Baik |
| 1.  | Fasilitas Pengadilan  | 1. Fasilitas Informasi           | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Fasilitas Toilet              | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | Parkir Kendaraan                 |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 4. Kebersihan                    |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 5. Taman                         | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 6. Sarana Ibadah                 |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 7. Kantin                        |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 8. Ruang Tunggu                  |                         | ✓         |               |                      |
| 2.  | Pendaftaran   | 1. Prosedur Pendaftaran          | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Sistem Pembayaran             | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 3. Pelayanan Pendaftaran         | ✓                       |           |               |                      |
| 3.  | Persidangan   | 1. Persiapan Persidangan         | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Fasilitas Ruang Sidang        |                         |           | ✓             |                      |
|     |   | 3. Proses Persidangan            |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 4. Pemeriksaan Setempat          | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 5. Waktu Pemeriksaan             |                         | ✓         |               |                      |
| 4.  | Profesional Hakim   | Profesional Hakim                |                         | ✓         |               |                      |
| 5.  | Pemberian Salinan Putusan   | Pemberian Salinan Putusan        |                         | ✓         |               |                      |
| 6.  | Pelayanan Informasi   | Pelayanan Informasi              |                         | ✓         | ✓             |                      |
| 7.  | Pelayanan Pengaduan   | Pelayanan Pengaduan              |                         | ✓         |               |                      |
| 8.  | Pelayanan Persuratan  | Pelayanan Persuratan             |                         | ✓         | ✓             |                      |
| 9.  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | ✓                       |           |               |                      |
| 10. | Permohonan Eksekusi   | Eksekusi                         |                         |           | ✓             |                      |
| 11. | Aparatur Pengadilan   | 1. Sikap Petugas                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Kemampuan Pengetahuan Petugas |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 3. Penampilan Petugas            |                         | ✓         |               |                      |
|     | Saran :<br>(Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki) | (Mohon untuk diisi)              |                         |           |               |                      |

Pangkalpinang, 8 September 2022

  
( )



# PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684  
Telp. : (0717) 9111513 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.org ; website: ptun-pangkalpinang.go.id

## KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2022

### IDENTITAS RESPONDEN :

|    |                     |   |                            |  |
|----|---------------------|---|----------------------------|--|
| 1. | Nama                | : | PINKA SEPTIANA             |  |
| 2. | Instansi/Perusahaan | : | UPA & HATI Pancasila       |  |
| 3. | No. Hp.             | : | 089560309096               |  |
| 4. | Alamat e-Mail       | : | Pka.septiana7609@gmail.com |  |
| 5. | Umur (tahun)        | : | 23 thn                     |  |
| 6. | Jenis Kelamin       | : | Perempuan                  |  |
| 7. | Pendidikan terakhir | : | SI Hukum                   |  |
| 8. | Pekerjaan Utama     | : |                            |  |

Jenis Pelayanan :

### PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara/(i) dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner :  
Bapak/Ibu/Saudara/(i) memberi tanda centang (✓) atau silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/(i)

### KUESIONER :

| No. | Aspek Layanan   | Sub-Aspek Layanan                | Tingkat Kepuasan Publik |           |               |                      |
|-----|---|----------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|
|     |   |                                  | Sangat Puas/<br>Baik    | Puas/Baik | Cukup<br>Baik | Kurang Puas/<br>Baik |
| 1.  | Fasilitas Pengadilan  | 1. Fasilitas Informasi           | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Fasilitas Toilet              | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | Parkir Kendaraan                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 4. Kebersihan                    | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 5. Taman                         | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 6. Sarana Ibadah                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 7. Kantin                        | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 8. Ruang Tunggu                  | ✓                       |           |               |                      |
| 2.  | Pendaftaran   | 1. Prosedur Pendaftaran          | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Sistem Pembayaran             | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 3. Pelayanan Pendaftaran         | ✓                       |           |               |                      |
| 3.  | Persidangan   | 1. Persiapan Persidangan         | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Fasilitas Ruang Sidang        | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 3. Proses Persidangan            | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 4. Pemeriksaan Setempat          | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 5. Waktu Pemeriksaan             | ✓                       |           |               |                      |
| 4.  | Profesional Hakim   | Profesional Hakim                | ✓                       |           |               |                      |
| 5.  | Pemberian Salinan Putusan   | Pemberian Salinan Putusan        | ✓                       |           |               |                      |
| 6.  | Pelayanan Informasi   | Pelayanan Informasi              | ✓                       |           |               |                      |
| 7.  | Pelayanan Pengaduan   | Pelayanan Pengaduan              | ✓                       |           |               |                      |
| 8.  | Pelayanan Persuratan  | Pelayanan Persuratan             | ✓                       |           |               |                      |
| 9.  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | ✓                       |           |               |                      |
| 10. | Permohonan Eksekusi   | Eksekusi                         | ✓                       |           |               |                      |
| 11. | Aparatur Pengadilan   | 1. Sikap Petugas                 | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 2. Kemampuan Pengetahuan Petugas | ✓                       |           |               |                      |
|     |   | 3. Penampilan Petugas            | ✓                       |           |               |                      |
|     | Saran :<br>(Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki) | (Mohon untuk diisi)              |                         |           |               |                      |

Pangkalpinang, 25 September 2022

(Pinka Septiana)





# PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684  
Telp. : (0717) 9111513 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.org ; website: ptun-pangkalpinang.go.id

## KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2022

### IDENTITAS RESPONDEN :

|    |                     |   |                       |  |
|----|---------------------|---|-----------------------|--|
| 1. | Nama                | : | <i>Dunus</i>          |  |
| 2. | Instansi/Perusahaan | : | <i>USP</i>            |  |
| 3. | No. Hp.             | : | <i>0812-1303-8599</i> |  |
| 4. | Alamat e-Mail       | : |                       |  |
| 5. | Umur (tahun)        | : | <i>21</i>             |  |
| 6. | Jenis Kelamin       | : | <i>Laki - laki</i>    |  |
| 7. | Pendidikan terakhir | : | <i>SMA</i>            |  |
| 8. | Pekerjaan Utama     | : | <i>Mahasiswa</i>      |  |

Jenis Pelayanan :

### PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara/(i) dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner :  
Bapak/Ibu/Saudara/(i) memberi tanda centang (✓) atau silang (×) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/(i)

### KUESIONER :

| No. | Aspek Layanan  | Sub-Aspek Layanan                | Tingkat Kepuasan Publik |           |               |                      |
|-----|--|----------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|
|     |  |                                  | Sangat Puas/<br>Baik    | Puas/Baik | Cukup<br>Baik | Kurang Puas/<br>Baik |
| 1.  | Fasilitas Pengadilan   | 1. Fasilitas Informasi           |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Toilet              |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | Parkir Kendaraan                 |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 4. Kebersihan                    |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 5. Taman                         |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 6. Sarana Ibadah                 |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 7. Kantin                        |                         |           |               |                      |
|     |  | 8. Ruang Tunggu                  |                         |           |               | ✓                    |
| 2.  | Pendaftaran  | 1. Prosedur Pendaftaran          |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 2. Sistem Pembayaran             |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 3. Pelayanan Pendaftaran         |                         | ✓         |               |                      |
| 3.  | Persidangan  | 1. Persiapan Persidangan         |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Ruang Sidang        |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 3. Proses Persidangan            |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 4. Pemeriksaan Setempat          |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 5. Waktu Pemeriksaan             |                         | ✓         |               |                      |
| 4.  | Profesional Hakim  | Profesional Hakim                |                         | ✓         |               |                      |
| 5.  | Pemberian Salinan Putusan  | Pemberian Salinan Putusan        |                         | ✓         |               |                      |
| 6.  | Pelayanan Informasi  | Pelayanan Informasi              |                         | ✓         |               |                      |
| 7.  | Pelayanan Pengaduan  | Pelayanan Pengaduan              |                         | ✓         |               |                      |
| 8.  | Pelayanan Persuratan   | Pelayanan Persuratan             |                         | ✓         |               |                      |
| 9.  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   |                         | ✓         |               |                      |
| 10. | Permohonan Eksekusi  | Eksekusi                         |                         | ✓         |               |                      |
| 11. | Aparatur Pengadilan  | 1. Sikap Petugas                 |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 2. Kemampuan Pengetahuan Petugas |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 3. Penampilan Petugas            |                         | ✓         |               |                      |
|     | Saran :  | (Mohon untuk diisi)              |                         |           |               |                      |
|     | (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki) |                                  |                         |           |               |                      |

Pangkalpinang, 29 - 09 2022

*[Signature]*



# PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684  
Telp. : (0717) 9111513 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.org ; website: ptun-pangkalpinang.go.id

## KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2022

### IDENTITAS RESPONDEN :

|    |                     |   |              |
|----|---------------------|---|--------------|
| 1. | Nama                | : | Hri Ahmad M  |
| 2. | Instansi/Perusahaan | : |              |
| 3. | No. Hp.             | : | 082179803691 |
| 4. | Alamat e-Mail       | : |              |
| 5. | Umur (tahun)        | : | 21           |
| 6. | Jenis Kelamin       | : | Laki - laki  |
| 7. | Pendidikan terakhir | : | SMA          |
| 8. | Pekerjaan Utama     | : | Mahasiswa    |

Jenis Pelayanan :

### PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara/(i) dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner :  
Bapak/Ibu/Saudara/(i) memberi tanda centang (✓) atau silang (×) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/(i)

### KUESIONER :

| No. | Aspek Layanan   | Sub-Aspek Layanan                | Tingkat Kepuasan Publik |           |               |                      |
|-----|---|----------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|
|     |   |                                  | Sangat Puas/<br>Baik    | Puas/Baik | Cukup<br>Baik | Kurang Puas/<br>Baik |
| 1.  | Fasilitas Pengadilan  | 1. Fasilitas Informasi           |                         |           | ✓             |                      |
|     |   | 2. Fasilitas Toilet              |                         |           | ✓             |                      |
|     |   | Parkir Kendaraan                 |                         |           | ✓             |                      |
|     |   | 4. Kebersihan                    |                         | ✓         |               | ✓                    |
|     |   | 5. Taman                         |                         |           |               |                      |
|     |   | 6. Sarana Ibadah                 |                         |           |               | ✓                    |
|     |   | 7. Kantin                        |                         |           | ✓             |                      |
|     |   | 8. Ruang Tunggu                  |                         |           | ✓             |                      |
| 2.  | Pendaftaran   | 1. Prosedur Pendaftaran          |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 2. Sistem Pembayaran             |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 3. Pelayanan Pendaftaran         |                         | ✓         |               |                      |
| 3.  | Persidangan   | 1. Persiapan Persidangan         |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 2. Fasilitas Ruang Sidang        |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 3. Proses Persidangan            |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 4. Pemeriksaan Setempat          |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 5. Waktu Pemeriksaan             |                         | ✓         |               |                      |
| 4.  | Profesional Hakim   | Profesional Hakim                |                         | ✓         |               |                      |
| 5.  | Pemberian Salinan Putusan   | Pemberian Salinan Putusan        |                         | ✓         |               |                      |
| 6.  | Pelayanan Informasi   | Pelayanan Informasi              |                         | ✓         |               |                      |
| 7.  | Pelayanan Pengaduan   | Pelayanan Pengaduan              |                         | ✓         |               |                      |
| 8.  | Pelayanan Persuratan  | Pelayanan Persuratan             |                         | ✓         |               |                      |
| 9.  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   |                         | ✓         |               |                      |
| 10. | Permohonan Eksekusi   | Eksekusi                         |                         | ✓         |               |                      |
| 11. | Aparatur Pengadilan   | 1. Sikap Petugas                 |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 2. Kemampuan Pengetahuan Petugas |                         | ✓         |               |                      |
|     |   | 3. Penampilan Petugas            |                         | ✓         |               |                      |
|     | Saran :<br>(Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki) | (Mohon untuk diisi)              |                         |           |               |                      |

Pangkalpinang, 29-09-2022

(Hri Ahmad M)



# PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684  
Telp. : (0717) 9111513 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.org ; website: ptun-pangkalpinang.go.id

## KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2022

### IDENTITAS RESPONDEN :

|    |                     |   |             |  |
|----|---------------------|---|-------------|--|
| 1. | Nama                | : | Yudha       |  |
| 2. | Instansi/Perusahaan | : |             |  |
| 3. | No. Hp.             | : |             |  |
| 4. | Alamat e-Mail       | : |             |  |
| 5. | Umur (tahun)        | : | 21          |  |
| 6. | Jenis Kelamin       | : | Laki - laki |  |
| 7. | Pendidikan terakhir | : | SMA         |  |
| 8. | Pekerjaan Utama     | : | Mahasiswa   |  |

Jenis Pelayanan :


### PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara/(i) dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner :  
Bapak/Ibu/Saudara/(i) memberi tanda centang (✓) atau silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/(i)

### KUESIONER :

| No. | Aspek Layanan  | Sub-Aspek Layanan                | Tingkat Kepuasan Publik |           |               |                      |
|-----|--|----------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|
|     |  |                                  | Sangat Puas/<br>Baik    | Puas/Baik | Cukup<br>Baik | Kurang Puas/<br>Baik |
| 1.  | Fasilitas Pengadilan   | 1. Fasilitas Informasi           |                         |           |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Toilet              |                         |           | ✓             |                      |
|     |  | Parkir Kendaraan                 |                         |           | ✓             |                      |
|     |  | 4. Kebersihan                    |                         | ✓         |               | ✓                    |
|     |  | 5. Taman                         |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 6. Sarana Ibadah                 |                         | ✓         |               | ✓                    |
|     |  | 7. Kantin                        |                         |           | ✓             |                      |
|     |  | 8. Ruang Tunggu                  |                         |           |               | ✓                    |
| 2.  | Pendaftaran  | 1. Prosedur Pendaftaran          |                         |           |               | ✓                    |
|     |  | 2. Sistem Pembayaran             |                         |           | ✓             |                      |
|     |  | 3. Pelayanan Pendaftaran         |                         |           | ✓             |                      |
| 3.  | Persidangan  | 1. Persiapan Persidangan         |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 2. Fasilitas Ruang Sidang        |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 3. Proses Persidangan            |                         |           | ✓             |                      |
|     |  | 4. Pemeriksaan Setempat          |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 5. Waktu Pemeriksaan             |                         | ✓         |               |                      |
| 4.  | Profesional Hakim  | Profesional Hakim                |                         |           |               | ✓                    |
| 5.  | Pemberian Salinan Putusan  | Pemberian Salinan Putusan        |                         |           |               | ✓                    |
| 6.  | Pelayanan Informasi  | Pelayanan Informasi              |                         |           |               | ✓                    |
| 7.  | Pelayanan Pengaduan  | Pelayanan Pengaduan              |                         |           |               | ✓                    |
| 8.  | Pelayanan Persuratan   | Pelayanan Persuratan             |                         | ✓         |               |                      |
| 9.  | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   | Pengembalian Sisa Biaya Panjar   |                         | ✓         |               |                      |
| 10. | Permohonan Eksekusi  | Eksekusi                         |                         |           |               | ✓                    |
| 11. | Aparatur Pengadilan  | 1. Sikap Petugas                 |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 2. Kemampuan Pengetahuan Petugas |                         | ✓         |               |                      |
|     |  | 3. Penampilan Petugas            |                         | ✓         |               |                      |
|     | Saran :  | (Mohon untuk diisi)              |                         |           |               |                      |
|     | (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki) |                                  |                         |           |               |                      |

Pangkalpinang, 29 -09- 2022

  
( )

