



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

Pangkalpinang, 2 Januari 2023

Nomor : W1-TUN.10/ 06 /OT.1.01.2/I/2023
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Laporan Kepuasan Pelayanan Publik
Periode Oktober s.d. Desember 2022

Kepada Yth :

Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara

Di - Tempat

Dengan hormat,

Menanggapi Surat Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara Nomor: 1321/DJMT.3/B/11/2018, Tanggal 6 November 2018 Tentang Pedoman Laporan Kepuasan Pelayanan Publik, bersama ini kami kirimkan Laporan Kepuasan Pelayanan Publik periode Periode Oktober s.d. Desember 2022 pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

Demikian laporan ini dibuat, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang

KETUA,



ABDULLAH RIZIKI ARDIANSYAH, S.H., M.H.

NIP. 19750117 199403 1 001

Tembusan: Disampaikan kepada Yth;

1. Ketua Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Medan di - Medan
2. Arsip.

LAPORAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

PERIODE OKTOBER S.D. DESEMBER

TAHUN 2022

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 Triwulan IV 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 Triwulan IV 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 IV ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalpinang, 30 Desember 2022

Ketua Tim Survey



Andri Swasono, S.H., M.Kn.
NIP. 19760803 200112 1 001cf

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. LATAR BELAKANG	2
B. TUJUAN dan SASARAN.....	3
C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN	3
D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN	3
E. TARGET CAPAIAN SURVEI.....	4
BAB II METODE SURVEY	5
A. JENIS DATA.....	5
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	5
C. VARIABEL PENGUKURAN IKM	6
D. TEKNIK ANALISA DATA	8
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	10
BAB IV HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA.....	11
1. Fasilitas Pengadilan	11
2. Pendaftaran	12
3. Persidangan.....	13
4. Profesional Hakim	14
5. Pemberian Salinan Putusan.....	15
6. Pelayanan Informasi	16
7. Pelayanan Pengaduan	17
8. Pelayanan Persuratan	18
9. Pengembalian Sisa Panjar Biaya.....	19
10. Permohonan Eksekusi.....	20
11. Aparatur Pengadilan	21
BAB V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....	22
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	23

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 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 public adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat.

Hal yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang telah melaksanakan survei pertama kepuasan masyarakat 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 persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 telah cukup representative mewakili masyarakat.

Survei Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Tahun 2022 dilakukan, dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei. Kalau dilihat dari hasil survei di bulan Oktober s.d. Desember 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,66 kategori A** dengan kinerja **Sangat Baik**. Diharapkan hasil survei tersebut mencerminkan keadaan yang sesungguhnya pada Pengadilan Tata usaha Negara Pangkalpinang karena sejak awal Oktober hingga akhir Desember 2022 seluruh pegawai Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, mulai dari level Pimpinan, staf dan PPNPN yang selalu berusaha terus menerus melakukan peningkatan dan perbaikan kinerja serta pelayanan kepada masyarakat.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang ini bertujuan untuk :

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

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

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

No .	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	03 Oktober s.d. 04 Oktober 2022
2	Tim survey melakukan survey sesuai jadwal	05 Oktober s.d. 30 Desember 2022
3	Pengumpulan Data / Survey IKM	05 Oktober s.d. 30 Desember 2022
4	Pengolahan Data	28 Desember s.d. 30 Desember 2022
5	Penyusunan dan Pelaporan	30 Desember 2022 s.d. 02 Januari 2023

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 kuesioner yang sudah terisi.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei periode Oktober sampai dengan Desember 2022 di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori B atau kriteria **Kinerja Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu antara 62,51 s.d. 81,25

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:

- Penggugat
- Tergugat
- Saksi
- Penasihat Hukum
- 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 3 responden dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 10 orang responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

- Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 1 - 2 orang.
- Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 2 orang x 5 hari kerja = 10 orang,
- Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 10 orang = 40 orang,
- 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 Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 10 ruang lingkup, meliputi :

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Fasilitas Pengadilan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam penyediaan fasilitas pengadilan.

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. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Bagaimana tanggapan saudara mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik?

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 Profesionalisme 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

Bagaimana menurut saudara mengenai kemampuan petugas pelaksana pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

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?

D. 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

	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 : $\frac{4-1}{4} = 0,75$

NILAI INTERVAL KONVERSI

	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 dalam prosentase = $\frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \% = \frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$
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 maks - skor min = 100 % - 25 % = 75 %
4. Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase = $\frac{\text{interval}}{\text{jenjang}} = \frac{75 \%}{4} = 18,75 \%$

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

	NILAI KONVERSI	SKOR	MUTU	MUTU KINERJA DAN PERSEPSI PELAYANAN
	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 31 tahun sampai dengan 45 tahun.

B. Jenis Kelamin Responden

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Pria.

C. Pendidikan Terakhir Responden

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sekolah Menengah Atas dan Sarjana.

D. Pekerjaan Utama Responden

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah pada Pekerjaan Lainnya.

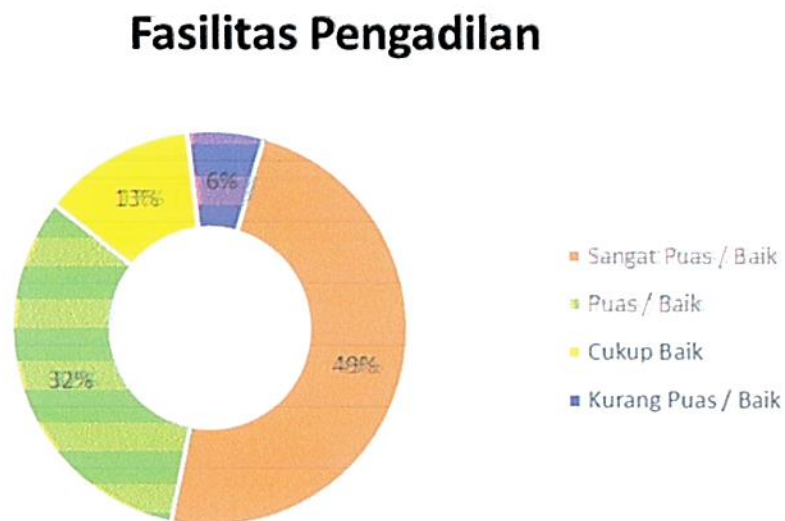
Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi kuesioner umumnya berusia antara 31 tahun sampai dengan 45 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 31 tahun sampai dengan 45 tahun cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuesioner dapat dikatakan akan obyektif. Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan responden cukup merata, mulai dari yang berpendidikan Sekolah Menengah Pertama (SLTP) hingga Sarjana (S2). Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja pada Pekerjaan Lainnya, 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 Survey Kepuasan Masyarakat 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:

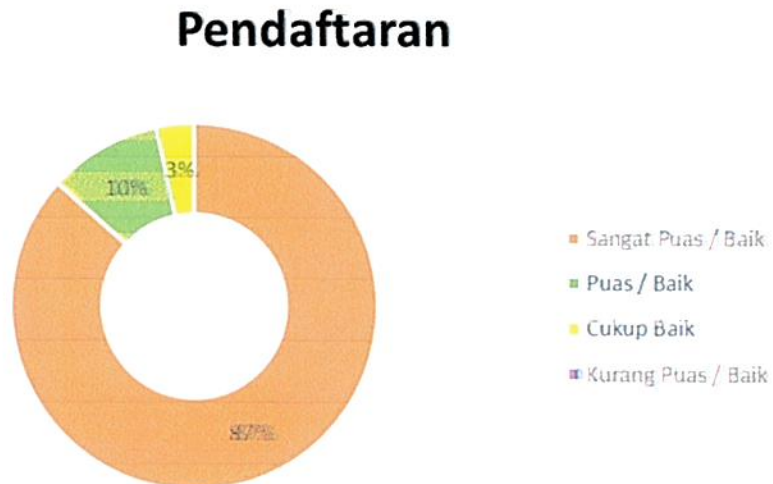


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022

Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Fasilitas Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas/Baik (4 responden / 49%)**, yang mengatakan **Puas/Baik (3 responden / 32%)**, yang mengatakan **Cukup Puas/Baik (2 responden / 13%)** sedangkan yang mengatakan **Kurang Puas/Baik (1 responden / 6 %)**. Hal ini menurut tim survei tidak terlepas dari Fasilitas Pengadilan yang disediakan.

2. Pendaftaran

Hasil analisis pada ruang **Pendaftaran** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut :

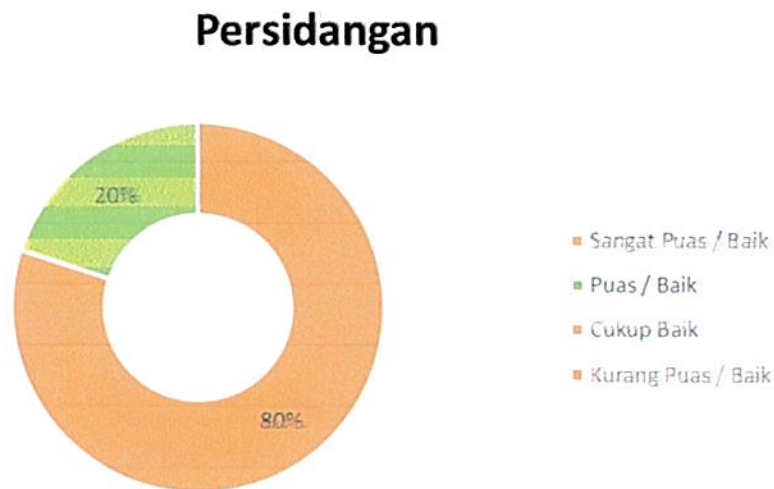


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022

Prosedur pelayanan pendaftaran secara umum yang diberikan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, oleh responden dinyatakan **Sangat Puas / Baik (7 responden / 87 %)**, menyatakan **Puas / Baik (2 responden / 10%)**, menyatakan **Cukup Baik (1 responden / 3 %)** dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas/Baik**. Secara umum pelayanan yang dihasilkan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang sangatlah banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan. Bagian Umum, Kepaniteraan Hukum, Kepaniteraan Perkara dan 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 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:

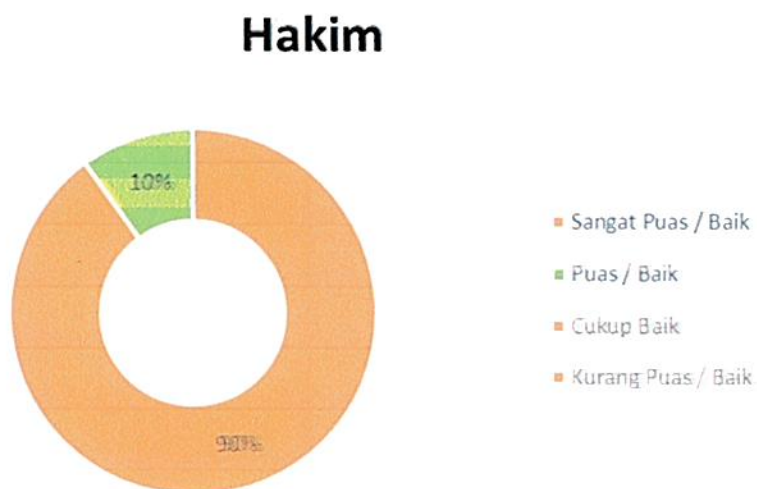


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Layanan Persidangan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (8 responden/ 80 %)**, yang menyatakan **Puas / Baik (2 responden/ 20 %)**, tidak ada responden yang menyatakan **Cukup Baik**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas/Baik**. 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. Untunglah saat ini telah ada Peraturan yang pada hakekatnya mempersingkat waktu pemeriksaan perkara tertentu, sehingga para pencari keadilan tidak perlu berlama- lama menunggu hasilnya.

4. Profesionalis Hakim

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

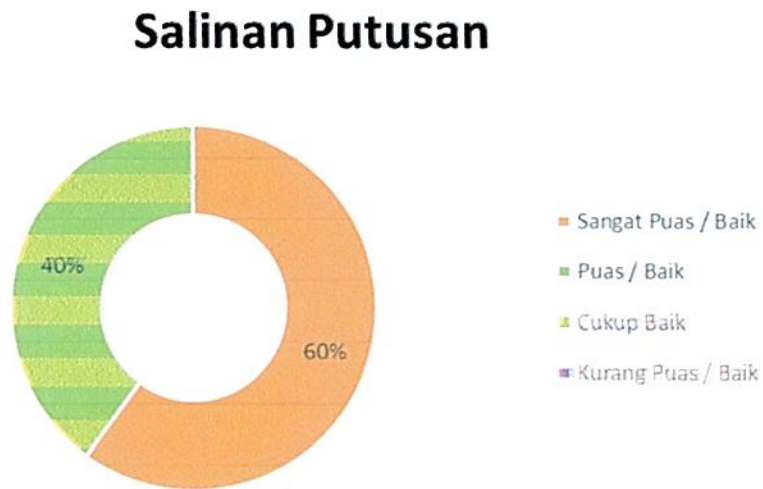


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Profesionalisme Hakim di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (9 responden / 90 %)**, menyatakan **Puas / Baik (1 responden / 10 %)**, tidak ada responden yang menyatakan **Cukup Baik**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas/Baik**.

5. Pemberian Salinan Putusan

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

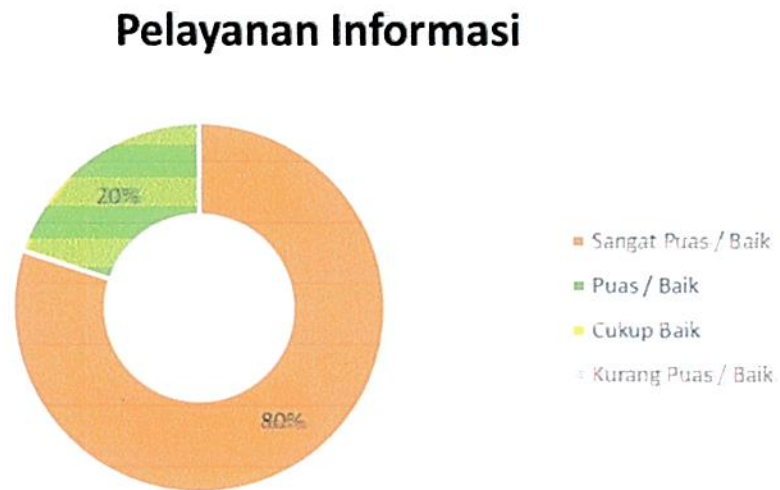


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan Pemberian Salinan Putusan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (6 responden / 60%)**, menyatakan **Puas / Baik (4 responden / 40%)**, tidak ada responden yang menyatakan **Cukup Baik**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas/Baik**.

6. Pelayanan Informasi

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

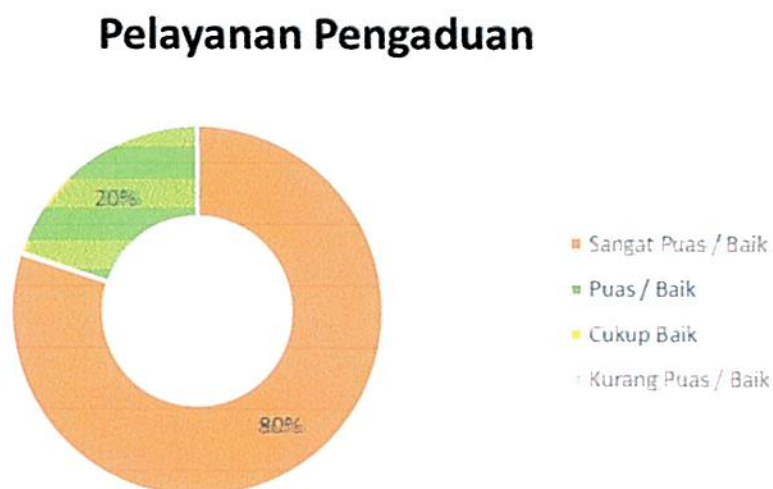


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan Pelayanan Informasi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pagkalpinang **Sangat Puas / Baik (8 responden / 80%)**, menyatakan **Puas / Baik (2 responden / 20%)**, tidak ada responden yang menyatakan **Cukup Baik**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas/Baik**.

7. Pelayanan Pengaduan

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

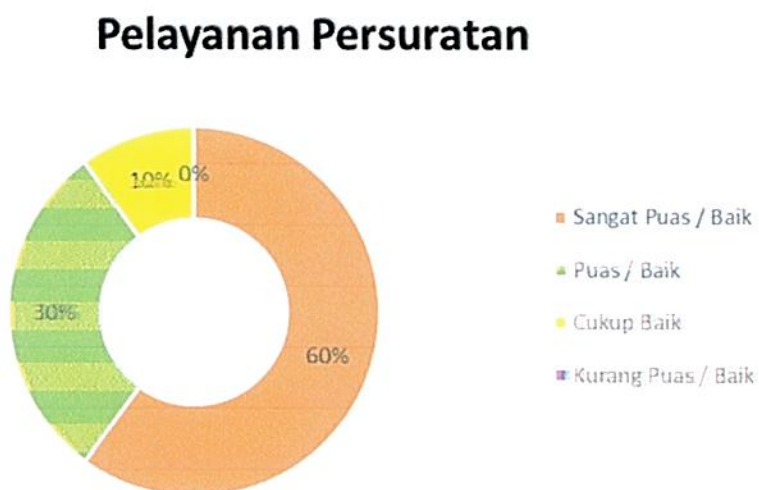


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022

Diagram di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan Kemampuan Petugas Pelayanan Pengaduan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (8 responden / 80%)**, menyatakan **Puas / Baik (2 responden / 20%)**, tidak ada responden yang menyatakan **Cukup Baik**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas/Baik**.

8. Pelayanan Persuratan

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

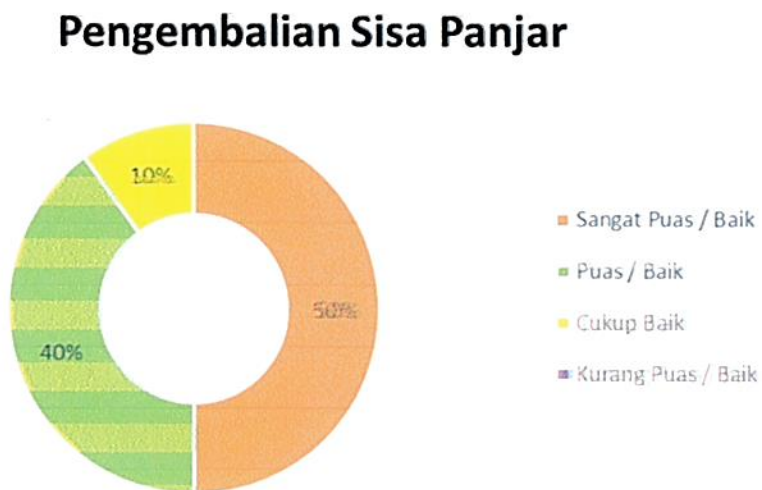


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan pelayanan persuratan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (6 responden / 60 %)**, menyatakan **Puas/Baik (3 responden / 30 %)**, yang menyatakan **Cukup Baik (1 responden / 10%)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas /Baik**.

9. Pengembalian Sisa Panjar Biaya

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

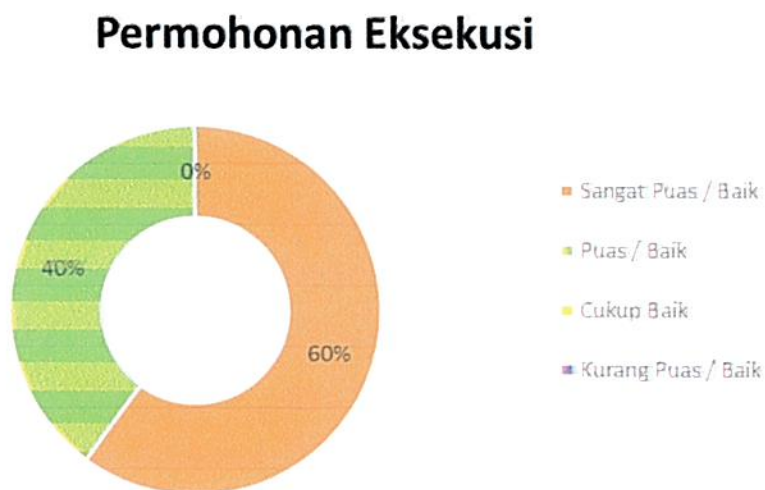


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Pengembalian Sisa Panjar Biaya di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas/Baik (5 responden / 50%)**, menyatakan **Puas/Baik (4 responden / 40%)**, yang menyatakan **Cukup Baik (1 responden / 10%)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas/Baik**. Hal ini 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.

10. Permohonan Eksekusi

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

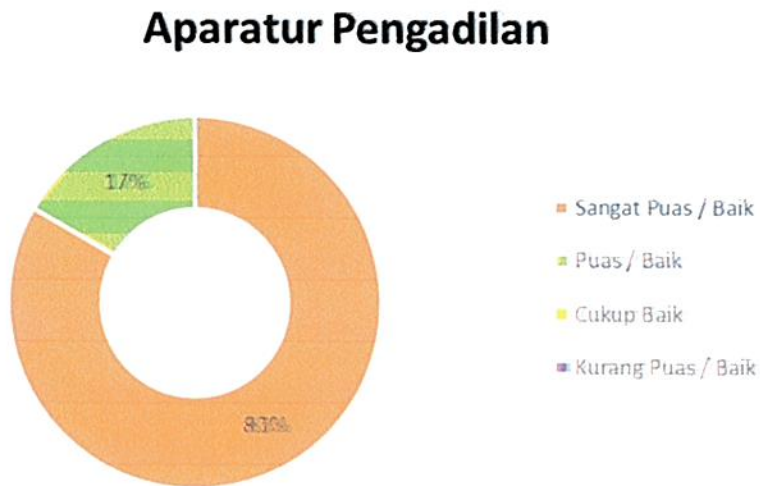


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2022

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Permohonan Eksekusi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (6 responden / 60%)**, menyatakan **Puas/Baik (4 responden / 40%)**, tidak ada responden yang menyatakan **Cukup Baik**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas/Baik**.

11. Aparatur Pengadilan

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



Survey Kepuasan Pelanggan 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 (9 responden / 87%)**, menyatakan **Puas/Baik (1 responden / 17%)**, tidak ada responden yang menyatakan **Cukup Baik**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas/Baik**. Meskipun begitu segenap komponen di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang akan terus meningkatkan kompetensi diri terutama dalam pelayanan kepada pencari keadilan. 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, dan 6 orang tenaga kontrak), maka dibuat kebijakan untuk regenerasi/pengkaderan tiap bidang sehingga adanya rolling/mutasi diharapkan tidak mengganggu kinerja pelayanan. Terlebih Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (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 Interval	Nilai Rata-rata Unsur	Kategori	Kinerja
1	Fasilitas Pengadilan	3,24	80,94	B	Baik
2	Pendaftaran	3,83	95,83	A	Sangat Baik
3	Persidangan	3,80	95,00	A	Sangat Baik
4	Profesional Hakim	3,90	97,50	A	Sangat Baik
5	Salinan Putusan	3,60	90,00	A	Sangat Baik
6	Pelayanan Informasi	3,80	95,00	A	Sangat Baik
7	Pelayanan Pengaduan	3,80	95,00	A	Sangat Baik
8	Pelayanan Persuratan	3,50	87,50	A	Sangat Baik
9	Pengembalian Sisa Panjar	3,40	85,00	A	Sangat Baik
10	Permohonan Eksekusi	3,60	90,00	A	Sangat Baik
11	Aparatur Pengadilan	3,83	95,83	A	Sangat Baik
Jumlah (Nilai Tertimbang)		3,66	91,60	A	Sangat Baik

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil Survei Kepuasan Pelanggan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang adalah **91,60 %** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **3,66** dan termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

- Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang secara keseluruhan adalah **3,66** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
- Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih perlu untuk terus ditingkatkan agar semua unsur pelayanan dinilai oleh masyarakat menjadi lebih baik (sangat baik).

B. Rekomendasi

- Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah baik terus ditingkatkan, sementara unsur yang bernilai sangat baik agar terus dipertahankan dalam survei mendatang menjadi lebih baik.
- 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.
- 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;
- Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik minimal satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representative 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	:	SURVADI	
2.	Instansi/Perusahaan	:		
3.	No. Hp.	:		
4.	Alamat e-Mail	:		
5.	Umur (tahun)	:	47	
6.	Jenis Kelamin	:	LAKI	
7.	Pendidikan terakhir	:	SMP	
8.	Pekerjaan Utama	:	BURUH	

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/ Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas/ 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 : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki)	(Mohon untuk diisi)				

Pangkalpinang, 10 oktober 2022

Suryadi
(SURYADI)



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	:	BEJO ALI GAHAB	
2.	Instansi/Perusahaan	:		
3.	No. Hp.	:		
4.	Alamat e-Mail	:		
5.	Umur (tahun)	:	45	
6.	Jenis Kelamin	:	Laki-Laki	
7.	Pendidikan terakhir	:		
8.	Pekerjaan Utama	:	Buruh Sawutan	

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/ Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas/ 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 : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki)	(Mohon untuk diisi)				

Pangkalpinang, 10 Oktober 2022

Bejo Ali Gahab



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	:	TEDDY KURNIAADY	
2.	Instansi/Perusahaan	:	POLRES PR. PANGKALBARU	
3.	No. Hp.	:	085267058889	
4.	Alamat e-Mail	:	teddykurniaady@gmail.com	
5.	Umur (tahun)	:	33th	
6.	Jenis Kelamin	:	Laki-laki	
7.	Pendidikan terakhir	:	SMA	
8.	Pekerjaan Utama	:	POLRI	

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/ Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas/ 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 : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki)	(Mohon untuk diisi)				

Pangkalpinang 19-10-2022

(TEDDY KURNIAADY)



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	:	
2.	Instansi/Perusahaan	:	
3.	No. Hp.	:	
4.	Alamat e-Mail	:	
5.	Umur (tahun)	:	
6.	Jenis Kelamin	:	
7.	Pendidikan terakhir	:	
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 (×) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/(i)

KUESIONER :

No.	Aspek Layanan	Sub-Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik			
			Sangat Puas/ Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas/ 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 : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki)	(Mohon untuk diisi)				

Pangkalpinang, 19 October 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	:	SUGANDA
2.	Instansi/Perusahaan	:	Pemdes Perangin
3.	No. Hp.	:	
4.	Alamat e-Mail	:	
5.	Umur (tahun)	:	34 tahun
6.	Jenis Kelamin	:	Laki -
7.	Pendidikan terakhir	:	SMA
8.	Pekerjaan Utama	:	Pengrajin Desa

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/ Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas/ 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 Oktober 2022 .

(SUGANDA)



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	:	A Hart Ranni
2.	Instansi/Perusahaan	:	lembaga bantuan hukum khs
3.	No. Hp.	:	
4.	Alamat e-Mail	:	lrs@abh.or.id
5.	Umur (tahun)	:	32
6.	Jenis Kelamin	:	Laki-laki
7.	Pendidikan terakhir	:	SI
8.	Pekerjaan Utama	:	Manajemen

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/ Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas/ 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 : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki)	(Mohon untuk diisi)				

Pangkalpinang, 26 / 12 / 2022

(F dhu &)



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	:	M. RAFLI MUSTOFA	
2.	Instansi/Perusahaan	:		
3.	No. Hp.	:	082 373846 244	
4.	Alamat e-Mail	:	m.rafli.mustofa@yahoo.com	
5.	Umur (tahun)	:	22	
6.	Jenis Kelamin	:	Laki - Laki	
7.	Pendidikan terakhir	:	S1 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/ Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas/ 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, 19 Oktober 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	:	Rachel Dameria Nababan, SH.	
2.	Instansi/Perusahaan	:	Kajati	
3.	No. Hp.	:	081278609151	
4.	Alamat e-Mail	:	rachelaaja93@gmail.com	
5.	Umur (tahun)	:	37 Tahun	
6.	Jenis Kelamin	:	perempuan	
7.	Pendidikan terakhir	:	S.1	
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 (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/ Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas/ 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 : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki)	(Mohon untuk diisi) Disediakan kantin dan taman diperindah.				

Pangkalpinang, 20. Okt. 2022

Rachel D.N., SH



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	:	DIAN PUTRI, SH. MH.
2.	Instansi/Perusahaan	:	PERADI
3.	No. Hp.	:	085361853233
4.	Alamat e-Mail	:	dian.putri.220586@gmail.com
5.	Umur (tahun)	:	32 TH.
6.	Jenis Kelamin	:	PEREMPUAN
7.	Pendidikan terakhir	:	S.2
8.	Pekerjaan Utama	:	PENACARA

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/ Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas/ 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 : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki)	(Mohon untuk diisi) Semoga disediakan kantin.				

Pangkalpinang, 14-12-2022



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	:	ANISA, S.H., M.H.
2.	Instansi/Perusahaan	:	KONIKES ADVOKAT INDONESIA
3.	No. Hp.	:	0823 80 13 9898
4.	Alamat e-Mail	:	anshifirza@gmail.com
5.	Umur (tahun)	:	31 tahun
6.	Jenis Kelamin	:	Perempuan
7.	Pendidikan terakhir	:	S-2
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 (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/ Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas/ 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 : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki)	(Mohon untuk diisi) Agar better dan tenang di atur, -				

Pangkalpinang, 31 Oktober, 2022

(_____)