



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung - 33684

E-mail : info@ptun-pangkalpinang.go.id ; Website: ptun-pangkalpinang.go.id

Telp. : (0717) 9111513

Pangkalpinang, 6 Juli 2023

Nomor : W5-TUN.5/439/OT.1.01.2/VII/2023
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat
Periode April s.d. Juni 2023

Kepada Yth :

Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara

Di - Jakarta 10510

Dengan hormat,

Menindaklanjuti pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan sekaligus memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara 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, bersama ini kami kirimkan Laporan Kepuasan Masyarakat Periode April s.d. Juni 2023 pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

Demikian laporan ini dibuat, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.



ABDULLAH RIZKI ARDIANSYAH, S.H., M.H.

NIP. 19750117199403 1 001

Tembusan: Disampaikan kepada Yth; ✓

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

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

PERIODE APRIL S.D. JUNI

TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Berdasarkan:

**Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan
Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**

**Disahkan di Pangkalpinang
Pada hari Rabu, 5 Juli 2023**

Ketua PTUN Pangkalpinang,



ABDULLAH RIZIKI ARDIANSYAH, S.H., M.H.
NIP. 19750117 199403 1 001

Sekretaris Tim Survei,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Asmanidar', written in a cursive style.

ASMANIDAR, S.H.
NIP. 19690403 199203 2 002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada Tahun 2023 Triwulan II ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Menindaklanjuti hal tersebut, Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Tahun 2023 Triwulan II ini dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan sekaligus memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara 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 Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Tahun 2023 untuk Triwulan II ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalpinang, 5 Juli 2023

Sekretaris Tim Survei



ASMANIDAR, S.H.
NIP. 19690403 199203 2 002

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan dan Sasaran	3
C. Tim Survei	4
D. Tahapan Pelaksanaan Survei	5
E. Jadwal Survei	5
BAB II METODE SURVEI	6
A. Periode Survei	6
B. Metode Penelitian	6
C. Teknik Pengumpulan Data	6
D. Variabel Pengukuran SKM	7
E. Teknik Analisis Data	9
BAB III PROFIL RESPONDEN	11
A. Usia Responden	11
B. Gender/Jenis Kelamin Responden	12
C. Pendidikan Responden	12
D. Pekerjaan Responden	13
E. Domisili Responden	14
BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA	16
1. Persyaratan	16
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	17
3. Waktu Penyelesaian	19
4. Biaya/Tarif	20
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	21
6. Kompetensi Pelaksanaan	22
7. Perilaku Pelaksana	23
8. Sarana dan Prasarana	24
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	25
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	26
A. Kesimpulan	26

B. Rekomendasi	26
RUJUKAN.....	28
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini kadangkala masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik bisa memberikan dampak buruk terhadap pemerintah, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan pengguna layanan. Mengingat jenis unit layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka dalam melakukan survei kepuasan masyarakat diperlukan metode survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan didasarkan kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan sekaligus memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara 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.

B. TUJUAN DAN SASARAN

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

1. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
3. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.

Adapun sasaran survei kepuasan masyarakat, adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

C. TIM SURVEI

Adapun tim penyusunan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Nomor: W5.TUN5/09.SK/OT.00.1/1/2023 tentang Perubahan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, tanggal 2 Januari 2023, adalah sebagai berikut:

No.	Nama Tim	Jabatan	
		Dinas	Tim
1.	Abdullah Riziki Ardiansyah, S.H., M.H.	Ketua	Pengarah
2.	Andri Swasono, S.H., M.Kn.	Wakil Ketua	Ketua
3.	Asmanidar, S.H.	Panitera	Sekretaris
4.	Romatua Lasma Sembiring, S.H.	Sekretaris	Anggota
5.	Lezi fitri, S.H.	Panitera Muda Perkara	Anggota
6.	Sri Sumirat, S.H.	Panitera Muda Hukum	Anggota
7.	Muhammad Agus, S.E., M.Si.	Kasubbag Umum dan Keuangan	Anggota
8.	Rosalina, S.E.	Penyusun Laporan Keuangan	Anggota
9.	Yulita Ida Lestari, S.Kom.	Pranata Komputer	Anggota

		Ahli Pertama	
10.	Fani Melisa M.P. Br. Sembiring, A.Md.	Pengelola Sistem dan Jaringan	Anggota

D. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, dilaksanakan melalui tahapan:

1. Perencanaan;
2. Persiapan;
3. Pelaksanaan;
4. Pengolahan;
5. Penyajian hasil survei.

Tahapan tersebut mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tim survey menyusun instrumen survei berupa kuisioner;
2. Tim survei menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Tim survei menentukan responden;
4. Tim survei melaksanakan survei;
5. Tim survei mengolah hasil survei;
6. Tim survei menyajikan dan melaporkan hasil survei;

E. JADWAL SURVEI

Survei ini dilaksanakan dari awal bulan April 2023 sampai dengan akhir bulan Juni 2023. Adapun jadwal pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Perencanaan dan persiapan	28 Maret s.d 31 Maret 2023
2.	Pelaksanaan survei	1 April s.d 30 Juni 2023
3.	Pengolahan hasil survei	30 Juni s.d 3 Juli 2023
4.	Penyajian dan pelaporan	4 Juli 2023

BAB II METODE SURVEI

A. PERIODE SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu setiap tiga bulanan (triwulan), dalam hal ini survei dilakukan dalam periode bulan April sampai dengan bulan Juni tahun 2023 (triwulan II 2023).

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, bahan survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

B. METODE PENELITIAN

Untuk melakukan survei secara periodik, Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. *Skala Likert* dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau responden terhadap suatu jenis layanan publik. Pada *Skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia dalam kuisisioner.

C. 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 layanan di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 1 (satu) s.d. 2 (dua) orang pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 5 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 mengambil semua populasi sebagai sampel, maka Tim Survei menggunakan sampel berdasarkan *Tabel Sampel Morgan dan Krejcie*. Karena jumlah pengunjung di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan, yaitu dalam periode April sampai dengan Juni 2023 ada 23 (dua puluh tiga) orang, maka sebagai sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 22 (dua puluh dua) orang responden yang diambil dan benar-benar representatif (mewakili).

D. VARIABEL PENGUKURAN SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri atas 9 unsur, yaitu meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana 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 (misalnya komputer, mesin), sedangkan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (misalnya gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan.

**) Unsur 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

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

1. Persyaratan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

3. Waktu Penyelesaian

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

4. Biaya/Tarif

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

6. Kompetensi Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

7. Perilaku Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

9. Sarana dan Prasarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuisioner dengan 9 (sembilan) item, dengan 4 (empat) option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan *Skala Likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan/integritas di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
KATEGORI MUTU PELAYANAN

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

BAB III PROFIL RESPONDEN

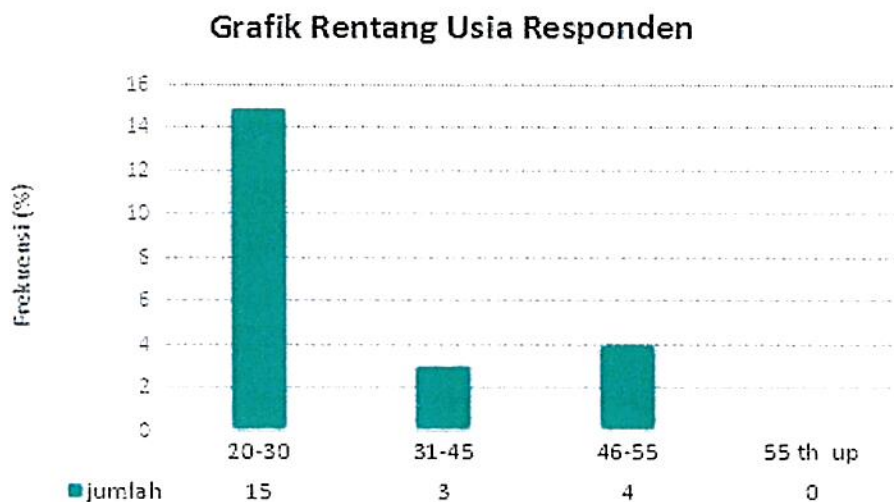
A. Usia Responden

Responden pengguna layanan satuan kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 20 tahun s.d. 30 tahun. Bagi kelompok usia di atas 55 tahun, jumlah responden 0 atau tidak ada sama sekali

Tabel 2. Usia responden

No.	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	20 - 30 th	15	68
2.	31 - 45 th	3	14
3.	46 - 55 th	4	16
4.	55 th up	0	0
Jumlah		22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 1. Rentang Usia Responden

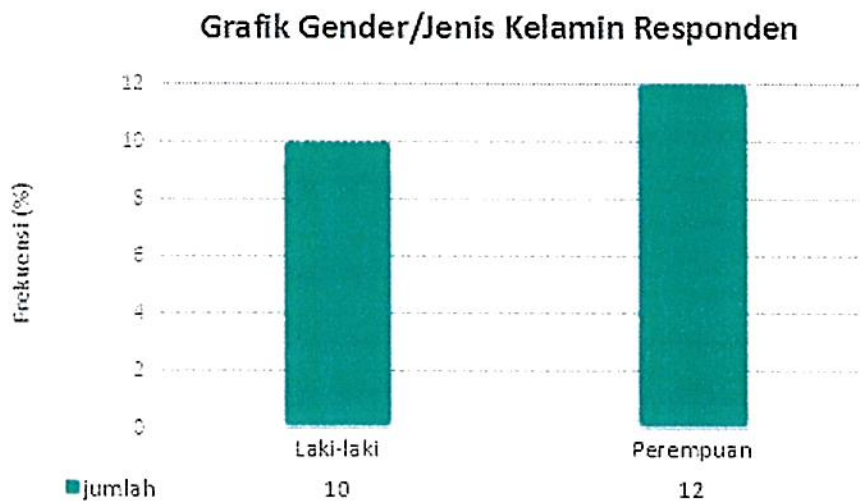
B. Gender/Jenis Kelamin Responden

Responden pengguna layanan satuan kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan gender/jenis kelamin, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berjenis kelamin perempuan.

Tabel 3. Gender/Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Laki-laki	10	45
2.	Perempuan	12	55
Jumlah		22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 2. Gender/Jenis Kelamin Responden

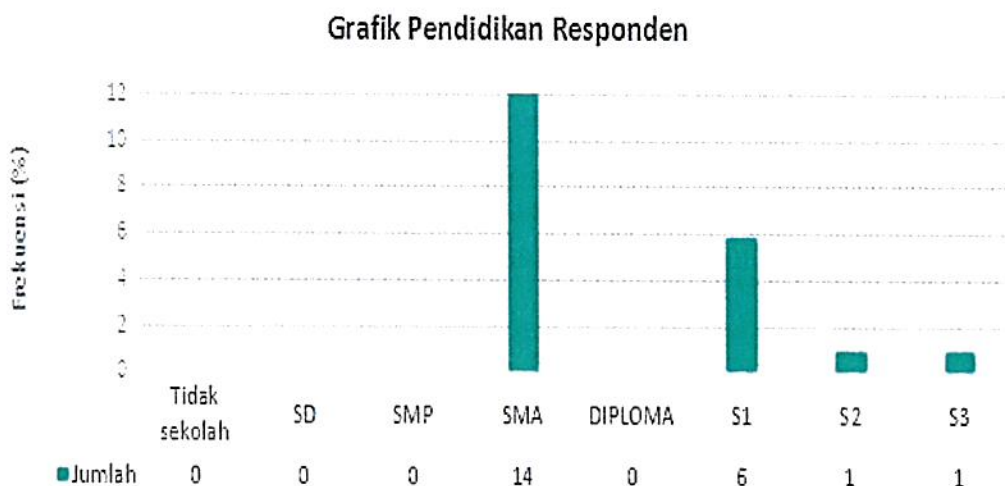
C. Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar pendidikan responden pengguna layanan satuan kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, mayoritas memiliki latar pendidikan tingkat menengah atas.

Tabel 4. Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Tidak sekolah	0	0
2.	SD	0	0
3.	SMP	0	10
4.	SMA	14	64
5.	DIPLOMA	0	0
6.	S1	6	27
7.	S2	1	5
8.	S3	1	5
Jumlah		22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 3. Pendidikan Responden

D. Pekerjaan Responden

Responden pengguna layanan satuan kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan pekerjaan, menunjukkan bahwa mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa.

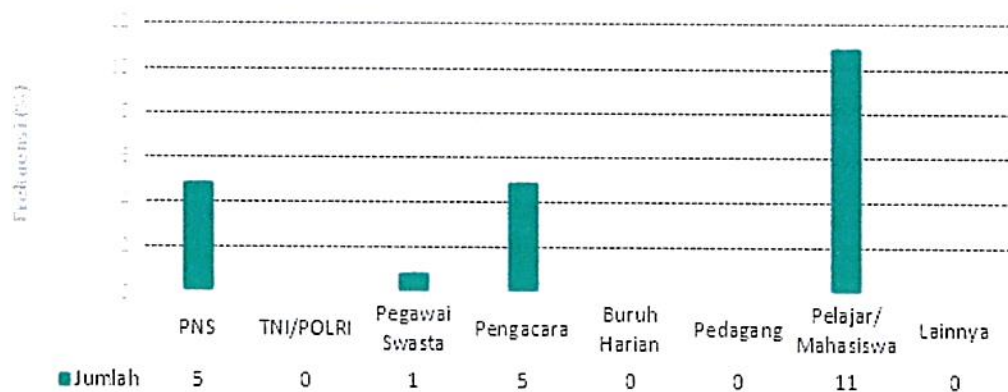
Tabel 5. Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	PNS	5	23
2.	TNI/POLRI	0	0

3.	Pegawai Swasta	1	5
4.	Pengacara	5	23
5.	Buruh Harian	0	0
6.	Pedagang	0	0
7.	Pelajar/Mahasiswa	11	50
8.	Lainnya	0	0
Jumlah		22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut

Grafik Pekerjaan Responden



Grafik 4. Pekerjaan Responden

E. Domisili Responden

Domisili responden pengguna layanan satuan kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan data yang terkumpul selama survei, diperoleh bahwa mayoritas responden berasal dari Kota Pangkalpinang sebesar 91 % dan dari Bangka Selatan sebesar 9 %.

Tabel 6. Domisili Responden

No.	Domisili	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pangkalpinang	20	91
2.	Bangka Selatan	2	9
Jumlah		10	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Grafik 5. Domisili Responden

BAB IV

HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang melalui data kuisisioner yang telah terkumpul dan terisi lengkap, diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, memiliki nilai tertimbang sebesar 91,41 % berada pada kategori **Sangat Baik** (pada interval 81,26-100). Untuk pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, meliputi 9 (sembilan) ruang lingkup pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7.
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang

No	Ruang Lingkup	Rata-Rata Skor	Presentase (%)	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,77	94,32	Sangat Baik	2
2	Sistem Mekanisme /Prosedur	3,77	94,32	Sangat Baik	3
3	Waktu Penyelesaian	3,55	88,64	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,45	86,36	Sangat Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	87,50	Sangat Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,64	90,91	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,73	93,18	Sangat Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	3,64	90,91	Sangat Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,86	96,59	Sangat Baik	1

1. Persyaratan

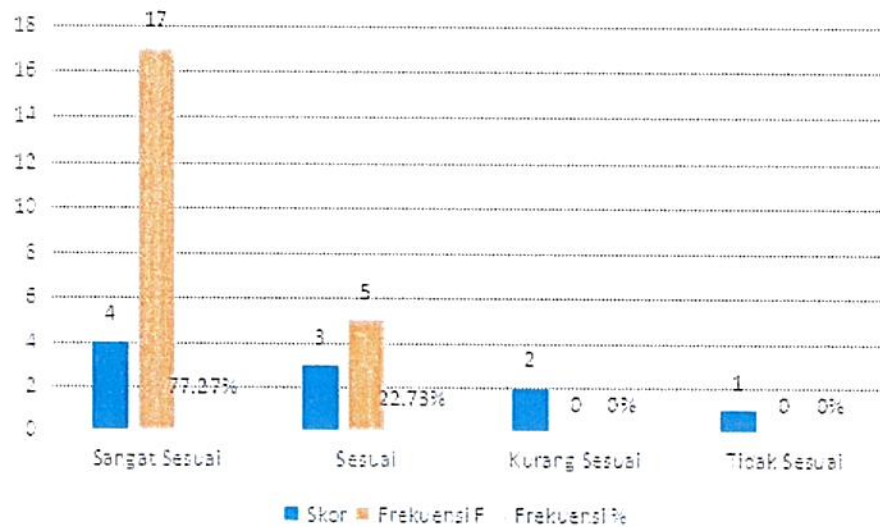
Dari hasil analisis data, diperoleh rata-rata skor senilai 3,77 berada pada interval skor 3,26 - 4,00. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang ruang lingkup persyaratan berada pada kategori *Sangat Baik*.

Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	17	77.27
2.	Sesuai	3	5	22.73
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Persyaratan

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Sistem Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,77 berada pada interval skor 3,26-4,00

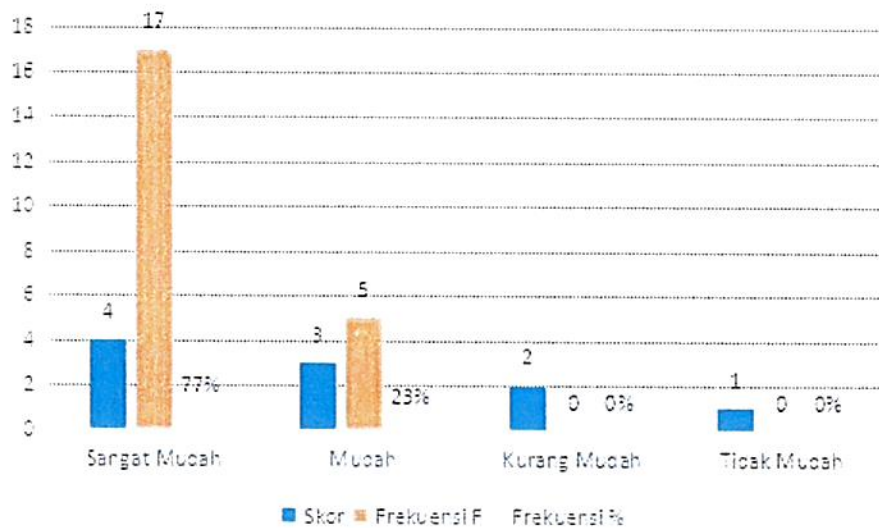
kategori "Sangat Baik" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sistem mekanisme dan prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Sistem Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	17	77
2.	Mudah	3	5	23
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Sistem Mekanisme dan Prosedur

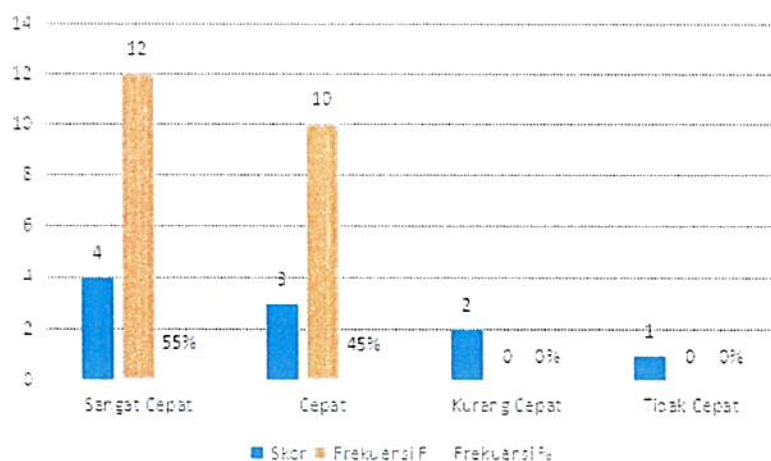
3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,55 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	12	55
2.	Cepat	3	10	45
3.	Kurang Cepat	2	0	0
4.	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Grafik 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif

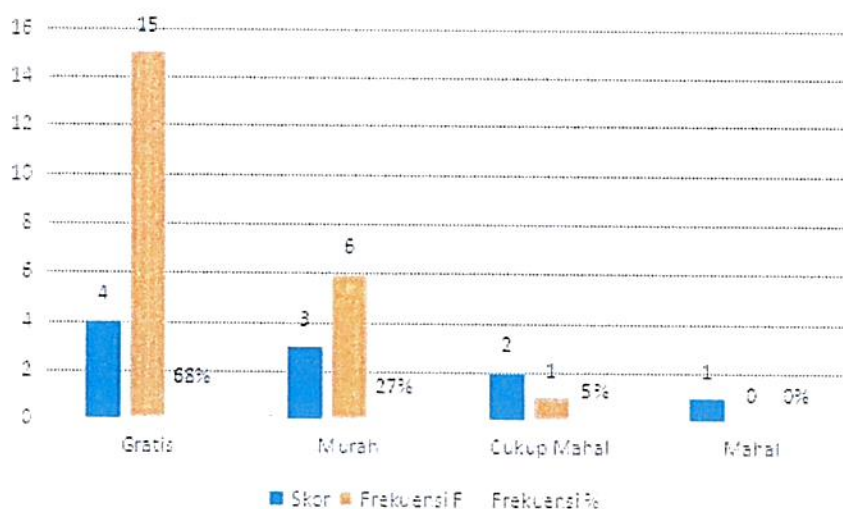
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,45 berada pada interval skor 2,51-3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif pada tabel berikut ini.

Tabel 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	15	68
2.	Murah	3	6	27
3.	Cukup Mahal	2	1	5
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Grafik 10.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang

Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 3,50 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

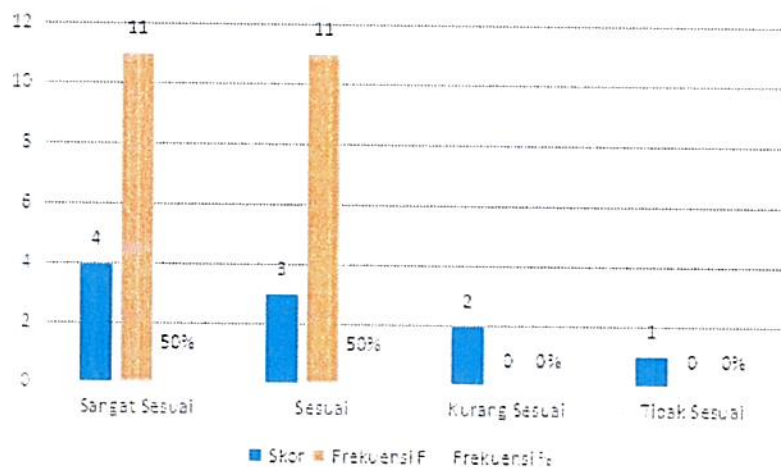
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang

Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	11	50
2.	Sesuai	3	11	50
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 11.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

6. Kompetensi Pelaksanaan

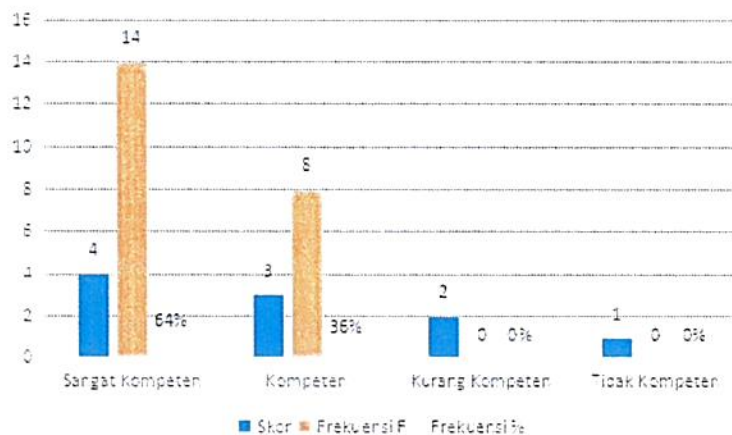
Kompetensi Pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	14	64
2.	Kompeten	3	8	36
3.	Kurang Kompeten	2	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Grafik 12.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana

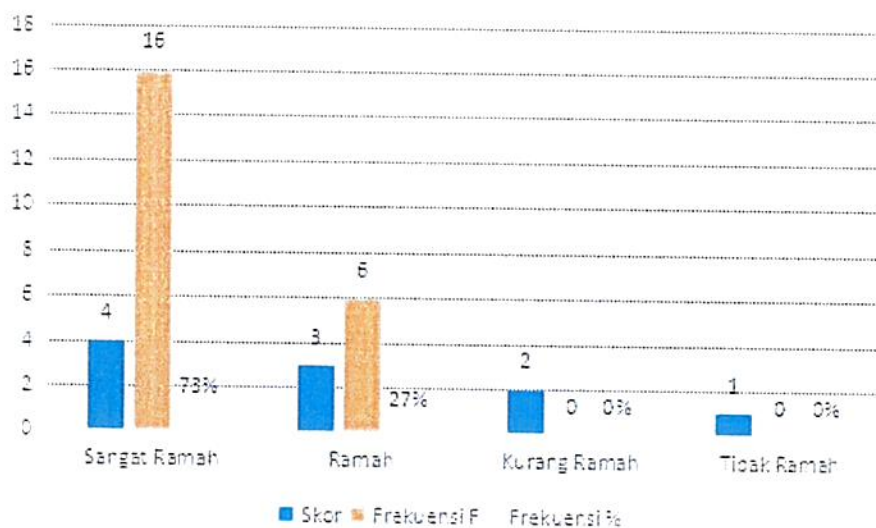
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,73 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Ramah	4	16	73
2.	Ramah	3	6	27
3.	Kurang Ramah	2	0	0
4.	Tidak Ramah	1	0	0
Jumlah			22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Grafik 13.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

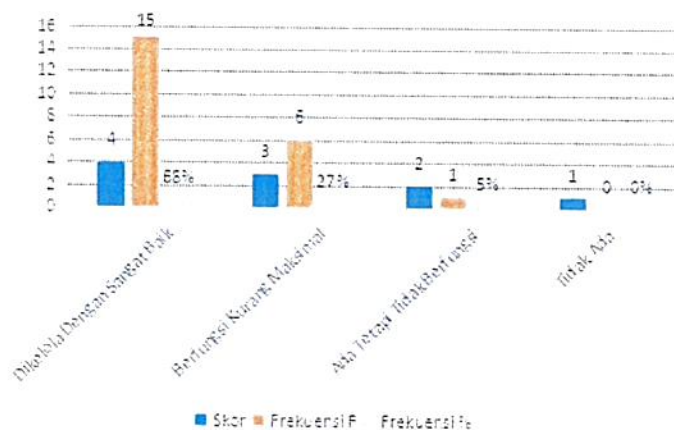
8. Sarana dan Prasarana

Sarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. 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 diperoleh rata-rata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Dikelola Dengan Sangat Baik	4	15	68
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	6	27
3.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	1	5
4.	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Grafik 15.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

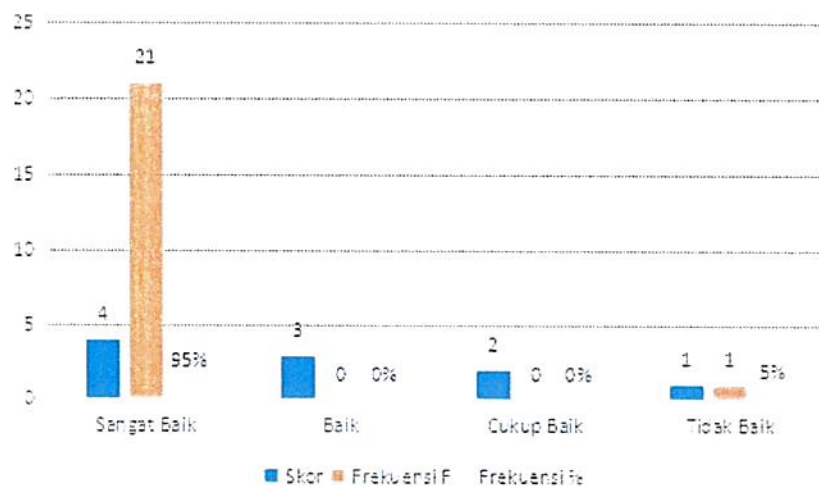
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,83 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	21	95
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	1	5
Jumlah			22	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Grafik 14.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa *Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)* di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang sebesar 91,41% dan berada pada kategori “**Sangat Baik**” Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berada pada kategori Sangat Baik
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berada pada kategori Sangat Baik
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik
9. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" dan terendah berada pada ruang lingkup "Biaya/Tarif".

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang diperoleh hasil terendah yaitu pada ruang lingkup

"Biaya/Tarif", sehingga pada ruang lingkup tersebut diupayakan untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan regulasi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

RUJUKAN :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Asra, Abuzar dan Prasetyo, Achmad. Pengambilan Sampel dalam Penelitian Survei/Abuzar Asra dan Achmad Prasetyo -Ed.1-Cet.1.-Jakarta:Rajawali Pers, 2015.

LAMPIRAN – LAMPIRAN



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG
Jalan Pulau Bangka, Komplek Perkantoran, Kecamatan Pangkalan Baru,
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33149
☎ (0717) 79111513 Email : info@ptun-pangkalpinang.go.id

Nomor Kuesioner : (diisi petugas)

DAFTAR PERTANYAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. Terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat pengguna layanan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

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

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Pangkalpinang, 3 April 2023

Ttd,

Tim Survei



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Harau

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684

Telp. : (657) 931142 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.go.id ; website : ptun.pangkalpinang.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2023

Kuesioner ini Momen DAM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Kepada Masyarakat Penerima Keputusan (containing profile kelainan sexual) jawaban masyarakat/responden)

Jenis Kelamin :	Usia :	Pendidikan :	Pekerjaan :	Jenis Layanan :
<input type="checkbox"/> Pria	<input type="checkbox"/> 17 - 24 tahun	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa
<input type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 25 - 34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> Pegawai negeri
	<input type="checkbox"/> 35 - 49 tahun	<input type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai swasta
	<input type="checkbox"/> 50 - 64 tahun	<input type="checkbox"/> U3	<input type="checkbox"/> Pengacara	
	<input type="checkbox"/> 65 tahun keatas	<input type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> Buruh	
		<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> Pedagang	
		<input type="checkbox"/> S3	<input type="checkbox"/> Tidak Pekerja	
			<input type="checkbox"/> Lainnya	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
 - a. Tidak Cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan ?
 - a. Tidak Wajar
 - b. Cukup Wajar
 - c. Wajar
 - d. Sangat Wajar



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalun Baru

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684

Telp. (+8717) 9111511 ; e-mail : pengkalpinang@ptun.go.id ; website : ptun.pangkalpinang.go.id

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan ?
 - a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
 - a. Tidak Sopan dan Ramah
 - b. Kurang Sopan dan Ramah
 - c. Sopan dan Ramah
 - d. Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana ?
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
 - a. Tidak Ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Pangkalpinang,

2021

SURVEY INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TRIWULAN II 2023

PENGADILAN TATA USAHA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka, Komplek Perkantoran, Kecamatan Pangkalan Baru,
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33149

☎ (0717) 79111513 Email : info@ptun-pangkalpinang.go.id

RESPONDEN	UNSUR-UNSUR PERTANYAAN									KET
	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA TARIF	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	KOMPETENSI PELAKSANAAN	PERILAKU PELAKSANA	PENANGANAN PENGADUAN SARAN & MASUKAN	SARANA DAN PRASARANA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	4	1	
6	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
15	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
16	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
17	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JLH	83	83	78	76	77	80	82	80	85	
NRL per RL	3,77	3,77	3,55	3,45	3,50	3,64	3,73	3,64	3,86	
NRR Tertimbang	0,42	0,42	0,39	0,38	0,39	0,40	0,41	0,40	0,43	3,66
									IPKP	91,41

Keterangan :

RL : Ruang Lingkup Pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang

*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per RL : Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang : NRR Per Ruang Lingkup x (1/9)

IPKP : 91,41 (3,66)
KATEGORI : SANGAT BAIK

A (SANGAT BAIK)	: 81,26 - 100	: 3,26 - 4,00
B (BAIK)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (KURANG BAIK)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (TIDAK BAIK)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75