



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, 5 April 2023

Nomor : W5-TUN.5/276 /OT.1.01.2/IV/2023
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Laporan Kepuasan Pelayanan Publik
Periode Januari s.d. Maret 2023

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 Januari s.d. Maret 2023 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 Palembang di – Palembang
2. Arsip.

LAPORAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG
PERIODE JANUARI S.D. MARET
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada tahun 2023 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 Pengguna Layanan Pengadilan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam tahun 2023 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 2023 untuk Triwulan I ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalpinang, 04 April 2023

Ketua Tim Survei,



ANDRI SWASONO, S.H., M.Kn

NIP. 19760803 200112 1 001

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	2
A. LATAR BELAKANG	2
B. TUJUAN dan SASARAN	3
C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN	3
D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN	4
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 yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public 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 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 Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini jumlah responden sebanyak 9 (sembilan) orang, dengan anggapan bahwa besaran responden tersebut telah cukup representative mewakili masyarakat.

Survei Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Tahun 2023 dilakukan, dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei. Jika dilihat dari hasil survei di bulan Januari s.d. Maret 2023, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,93 kategori A** dengan kinerja **Sangat Baik**. Diharapkan hasil survei tersebut mencerminkan keadaan yang sesungguhnya pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang karena sejak awal bulan Januari 2023 hingga akhir Maret 2023 seluruh pegawai Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, mulai dari level Pimpinan, staf dan ppnpn selalu berusaha 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:

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

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survey ini dilaksanakan dari awal bulan Januari 2023 sampai dengan akhir bulan Maret 2023. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	26 s.d 31 Desember 2022
2.	Tim survey melakukan survey sesuai jadwal	02 Januari s.d 31 Maret 2023
3.	Pengumpulan Data / Survey IKM	31 Maret April s.d 03 April 2023
4.	Pengolahan Data	03 April s.d 04 April 2021
5.	Penyusunan dan Pelaporan	04 April 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 dan menentukan jadwal pelaksanaan survei;
5. Tim survei melakukan survey sesuai jadwal;
6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei;
7. Tim survei menganalisa kuisisioner yang sudah terisi;
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif;
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR);

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei periode awal Januari sampai dengan akhir Maret 2023 di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu antara 81,26 s.d. 100.

BAB II METODE SURVEY

A. JENIS DATA

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

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

Populasi di Pengadilan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 1 (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 mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menggunakan sampel sebanyak 25 atau 25 % dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 9 (sembilan) orang responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 1 - 3 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 2 orang x 5 hari = 15 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 15 orang = 60 orang,
4. Jumlah Responden adalah 15 % x 60 orang = 9 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 yaitu 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 tingkat profesionalisme Hakim dalam pelaksanaan tugas

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 Profesional Hakim di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

5. Pemberian Salinan Putusan

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

6. Pelayanan Meja Informasi

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

7. Pelayanan Pengaduan

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

NO.	SKOR	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1.	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2.	1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
3.	2,51 - 3,25	B	Baik
4.	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

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

4

NILAI INTERVAL KONVERSI

NO.	SKOR	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1.	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2.	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3.	62,51 – 81,25	B	Baik
4.	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**

NO.	NILAI PERSEPSI	INTERVAL IKM	KONVERSI MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1.	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2.	1,76 - 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3.	2,51 - 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4.	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 20 tahun sampai dengan 30 tahun.

B. Jenis Kelamin Responden

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki.

C. Pendidikan Terakhir Responden

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sarjana (S1).

D. Pekerjaan Utama Responden

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya atau mencakup beberapa bidang pekerjaan.

Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi kuesioner umumnya berusia antara 20 tahun sampai dengan 30 tahun, pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 20 tahun sampai dengan 30 tahun sudah cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuesioner dapat dikatakan akan obyektif. Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya berpendidikan SLTA, walaupun sebaran tingkat pendidikan responden cukup beragam, mulai dari yang berpendidikan SLTA hingga Pascasarjana. Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja Lainnya atau mencakup beberapa bidang pekerjaan yaitu salah satunya sebagai Pengacara dan juga beberapa responden bekerja sebagai PNS, artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang cukup mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang se-obyektif mungkin.

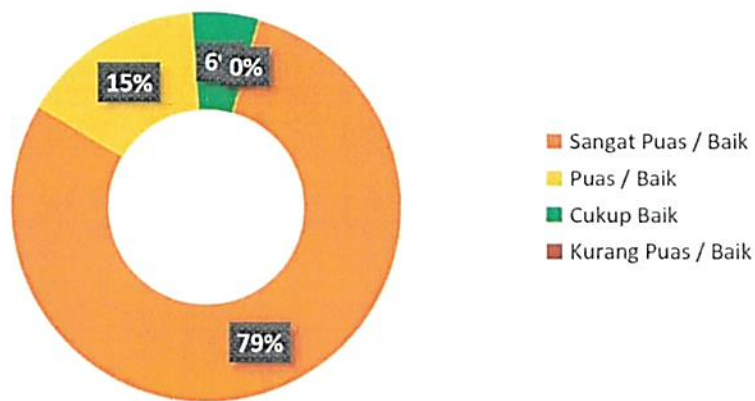
BAB IV HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

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 :

FASILITAS PENGADILAN



Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Fasilitas Pengadilan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2023

Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Fasilitas Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (7 responden / 79 %)**, yang mengatakan **Puas / Baik (1 responden / 15 %)**, yang mengatakan **Cukup Baik (1 responden / 6 %)** sedangkan yang mengatakan **Kurang Baik (0 responden)**.

Berdasarkan hasil survei mayoritas responden menyatakan Fasilitas Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik**, hal ini menurut tim survei tidak terlepas dari Fasilitas Pengadilan yang disediakan untuk memenuhi standar pelayanan prima kepada para pencari keadilan.

2. Pendaftaran

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

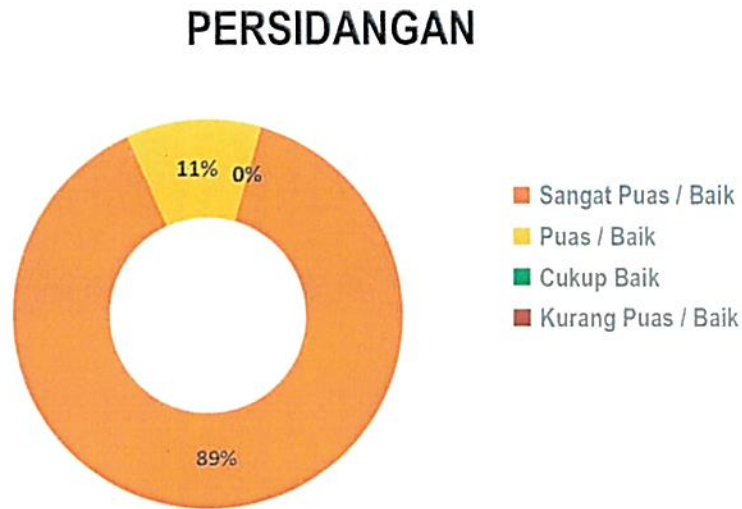


*Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Proses Pendaftaran Perkara pada Pengadilan Tata Usaha Negara
Pangkalpinang 2023*

Prosedur pelayanan pendaftaran secara umum yang diberikan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, dari 9 responden, seluruhnya menyatakan Prosedur pelayanan pendaftaran yang diberikan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (9 responden / 100%)**, tidak ada responden yang menyatakan **Puas / Baik (0 responden)**, menyatakan **Cukup Baik (0 responden)** atau **Kurang Baik (0 responden)**. Secara umum pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang cukup banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan. Bagian Kesekretariatan, Kepaniteraan Hukum dan Kepaniteraan Perkara, serta 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 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:

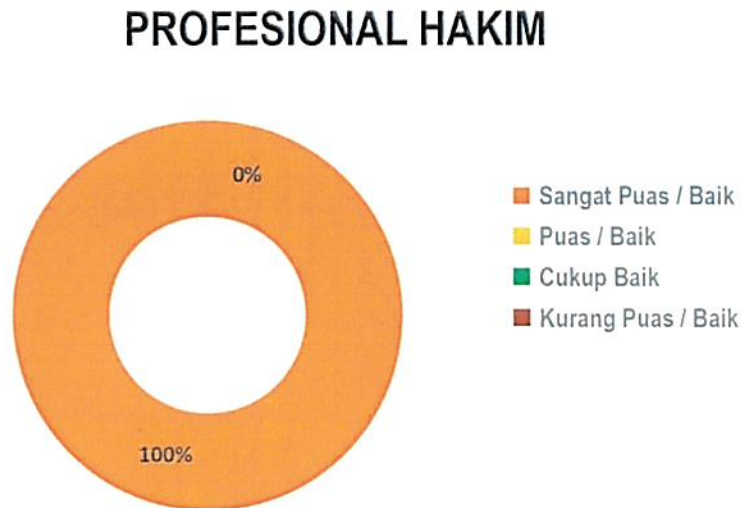


*Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Persidangan
pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2023*

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Layanan Persidangan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (8 responden / 89 %)**, yang menyatakan **Puas / Baik (1 responden / 11 %)**, menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0 %)**, dan yang menyatakan **Kurang Baik (0 responden / 0 %)**. 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. Profesional Hakim

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



Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Profesional Hakim pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2023

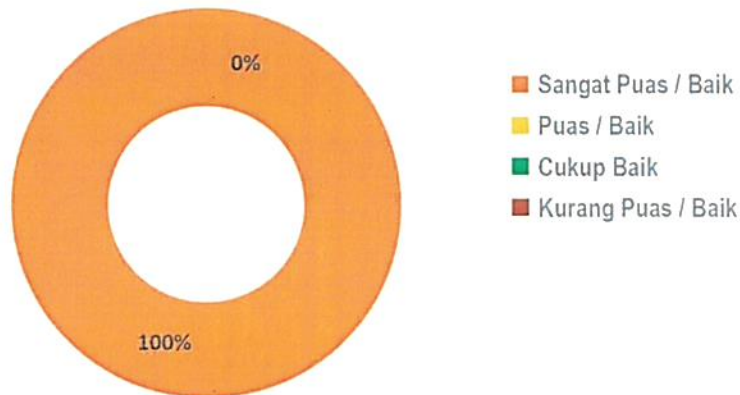
Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Profesionalitas Hakim di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik / Puas (9 responden / 100 %)**, menyatakan **Baik / Puas (0 responden)**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden)**, dan yang menyatakan **Kurang Baik (0 responden)** .

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. Sehingga Hakim dituntut untuk selalu profesional dalam melaksanakan tugas.

5. Pemberian Salinan Putusan

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

PEMBERIAN SALINAN PUTUSAN



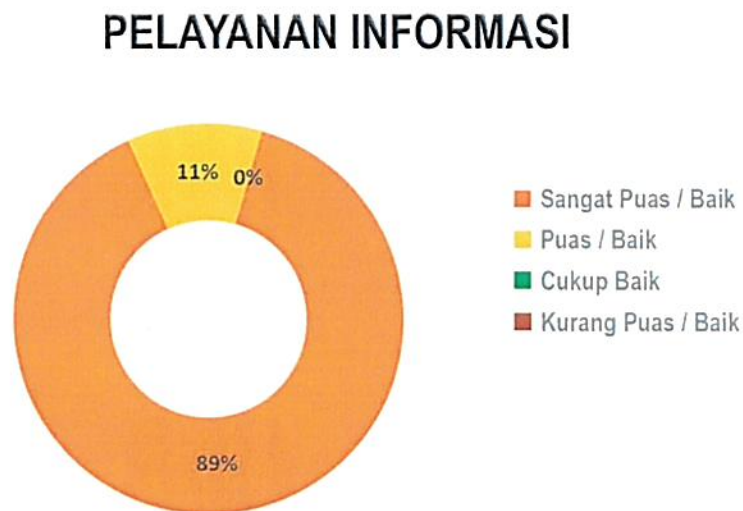
*Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Pemberian Salinan Putusan
pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2023*

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan sangat puas dengan layanan Pemberian Salinan Putusan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (9 responden / 100 %)**, tidak ada responden yang menyatakan hanya **Puas / Baik (0 responden)**, atau menyatakan **Cukup Baik (0 responden)**, dan juga tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Baik (0 responden)**.

Respon yang baik terhadap layanan Pemberian Salinan Putusan tentu saja didukung dengan kesigapan petugas pemberi layanan, setiap petugas yang bertanggung jawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja telah melaksanakan pelayanan berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan bersama untuk memenuhi standar pelayanan prima kepada para pencari keadilan. 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.

6. Pelayanan Informasi

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

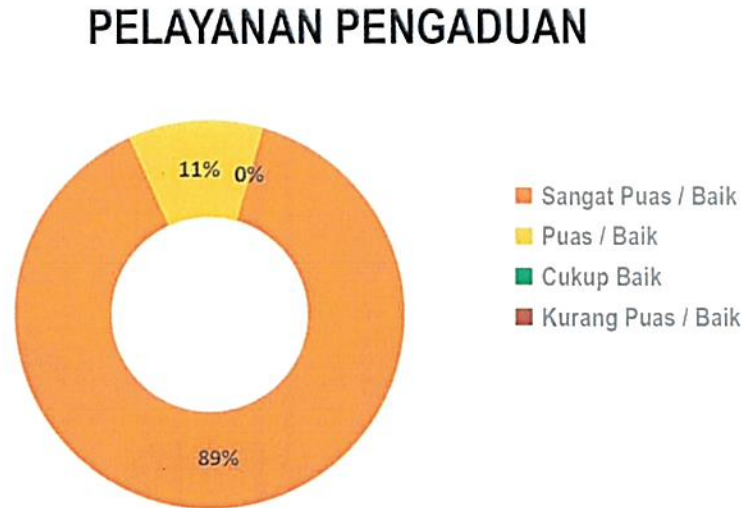


*Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Informasi
pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2023*

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan Pelayanan Informasi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik** (8 responden / 89%), menyatakan **Puas / Baik** (1 responden / 11%), yang menyatakan **Cukup Baik** (0 responden / 0%), dan **Kurang Baik** (0 responden / 0%). Respon yang cukup baik terhadap Pelayanan Informasi tentu saja didukung dengan kesigapan petugas pemberi layanan, setiap petugas yang bertanggung jawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja telah melaksanakan pelayanan berdasarkan pada Peraturan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan bersama untuk memenuhi standar pelayanan prima kepada para pencari keadilan.

7. Pelayanan Pengaduan

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



*Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Pengaduan
pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2023*

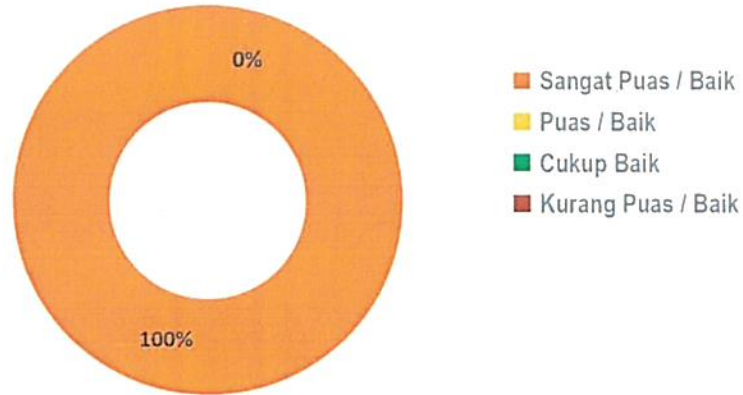
Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan Pelayanan Pengaduan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (8 responden / 89%)**, menyatakan **Puas / Baik (1 responden / 11%)**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0%)**, dan **Kurang Baik (0 responden / 0%)**.

Respon yang cukup baik terhadap Pelayanan Pengaduan tentu saja didukung dengan kesigapan petugas pemberi layanan, setiap petugas yang bertanggung jawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja telah melaksanakan pelayanan berdasarkan pada Peraturan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan bersama untuk memenuhi standar pelayanan prima kepada para pencari keadilan.

8. Pelayanan Persuratan

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

PELAYANAN PERSURATAN



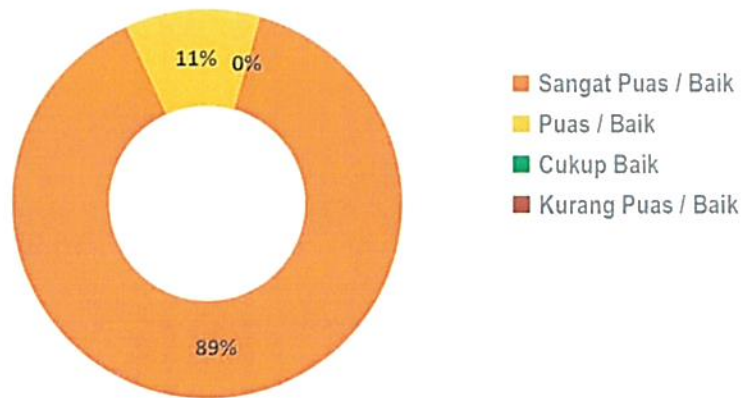
Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Persuratan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2023

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan pelayanan persuratan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik / Puas (9 responden / 100 %)**, menyatakan **Baik / Puas (0 responden / 0 %)**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0 %)**, dan tidak ada responden yang menyatakan pelayanan persuratan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Kurang Baik**.

9. Pengembalian Sisa Panjar Biaya

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

PERMOHONAN EKSEKUSI



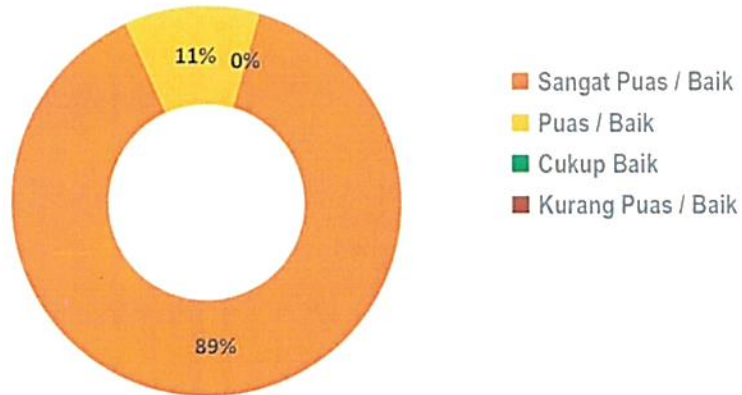
*Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Pengembalian Sisa Panjar Biaya
pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2023*

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Pengembalian Sisa Panjar Biaya di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik / Puas (8 responden / 89 %)**, menyatakan **Baik / Puas (1 responden / 11 %)**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0 %)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang 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 :

PERMOHONAN EKSEKUSI

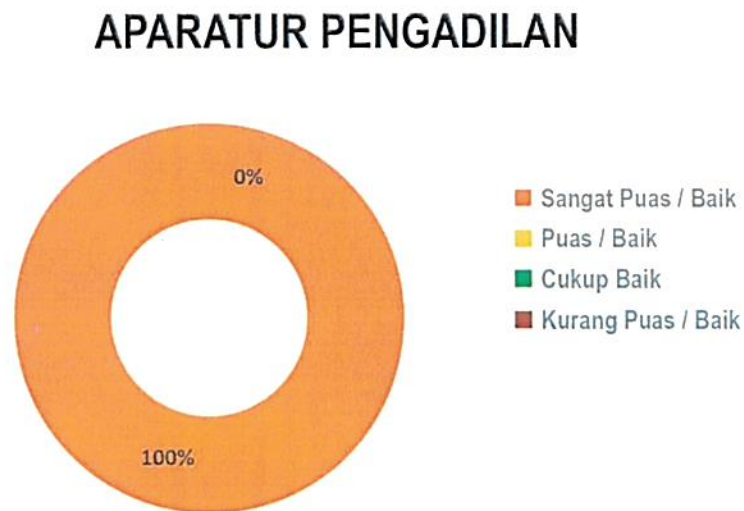


*Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Permohonan Eksekusi
pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2023*

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Permohonan Eksekusi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik / Puas (8 responden / 89 %)**, menyatakan **Baik / Puas (1 responden / 11 %)**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0 %)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Baik**.

11. Aparatur Pengadilan

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



*Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Aparatur Pengadilan
pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2023*

Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan sangat puas dengan kinerja Aparatur Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (9 responden / 100 %)**, tidak ada responden yang menyatakan **Puas / Baik (0 responden / 0 %)**, atau yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0 %)**, dan juga tidak ada responden yang menyatakan kinerja Aparatur Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Kurang Baik**, hal ini merupakan kerja keras seluruh komponen di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang. Suatu hal yang membanggakan bila tidak ada satupun responden yang menjawab kurang baik (0 responden/ 0%) itu berarti Sumber Daya Manusia di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dianggap sangat mampu dalam bidang kompetensi. Dalam upaya menciptakan Sumber Daya Manusia di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang yang mampu menjalankan tugas walaupun dengan jumlah yang terbatas (6 orang Hakim, 14 orang Pegawai, 6 orang PPNPN) dibuat kebijakan untuk regenerasi/pengkaderan tiap bidang sehingga adanya rolling/mutasi diharapkan tidak mengganggu kinerja pelayanan. Terlebih Petugas Desk Info 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 IKMnya serta kualitas kinerja.

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam table berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur	Kategori	Kinerja
1	Fasilitas Pengadilan	93.40	A	Sangat Baik
2	Pendaftaran	100.00	A	Sangat Baik
3	Persidangan	97.22	A	Sangat Baik
4	Profesional Hakim	100.00	A	Sangat Baik
5	Pemberian Salinan Putusan	100.00	A	Sangat Baik
6	Pelayanan Informasi	97.22	A	Sangat Baik
7	Pelayanan Pengaduan	97.22	A	Sangat Baik
8	Pelayanan Persuratan	100.00	A	Sangat Baik
9	Pengembalian Sisa Panjar Biaya	97.22	A	Sangat Baik
10	Permohonan Eksekusi	97.22	A	Sangat Baik
11	Aparatur Pengadilan	100.00	A	Sangat Baik
Jumlah (nilai tertimbang)		98,14	A	Sangat Baik
IKM		3,93	A	Sangat Baik

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil Survei Kepuasan Pelanggan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang adalah 98,14% dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 3,93 dan termasuk dalam kategori A dengan kinerja **Sangat Baik**.

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang secara keseluruhan adalah **3,93** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
2. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap perlu untuk terus ditingkatkan yaitu pada unsur Fasilitas Pengadilan.

B. Rekomendasi

1. 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 dipertahankan dalam survei mendatang menjadi lebih baik.
2. Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang saat ini melaksanakan program untuk mengatasi Unsur Pengembalian Sisa Panjar Biaya Perkara, dengan cara menerapkan *Cash Management System* (CMS) bekerjasama dengan Bank BRI, sehingga apabila ada sisa panjar biaya perkara dapat langsung di transfer ke rekening pihak yang terdaftar. Cara ini mempermudah pekerjaan sehingga tidak butuh waktu lama dengan menunggu pihak datang untuk mengambil sisa panjar biaya perkara tersebut.
3. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua elemen Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, mulai dari unsur pimpinan, hakim, pegawai dan tenaga kontrak dan pada akhirnya juga bermanfaat dalam Pengambilan keputusan maupun penentuan arah kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
4. Survei kepuasan 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

Padang Baru, Kec. Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah

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 2023

IDENTITAS RESPONDEN :

1.	Nama	:	Sri Utami, S.H., M.H
2.	Instansi/Perusahaan	:	teguh samudera Associate & Partners
3.	No. Hp.	:	082119398959
4.	Alamat e-Mail	:	jadiholding@gmail.com
5.	Umur (tahun)	:	56 thn
6.	Jenis Kelamin	:	Perempuan
7.	Pendidikan terakhir	:	S2
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) Pelayanannya sangat ramah & informasi yang diberikan sangat akurat & juga cepat dilayani.				

Pangkalpinang, 29/3 - 2023



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Padang Baru, Kec. Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah

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 2023

IDENTITAS RESPONDEN :

1.	Nama	:	Kenny Edwardi
2.	Instansi/Perusahaan	:	KADES Keposang
3.	No. Hp.	:	0819977 92122
4.	Alamat e-Mail	:	kps.kennyedwardi@gmail.com
5.	Umur (tahun)	:	43th
6.	Jenis Kelamin	:	Laki - Laki
7.	Pendidikan terakhir	:	SMU
8.	Pekerjaan Utama	:	KADES

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, 28-2 2023

(Kenny Edwardi)



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

3

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2023

IDENTITAS RESPONDEN :

1.	Nama	:	M. OGIE ALDIWO	
2.	Instansi/Perusahaan	:	BPN	
3.	No. Hp.	:	081298203892	
4.	Alamat e-Mail	:	Ogie aldiaruo@gmail.com	
5.	Umur (tahun)	:	28	
6.	Jenis Kelamin	:	L	
7.	Pendidikan terakhir	:	S1	
8.	Pekerjaan Utama	:	CN)	

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, 7-1-2023



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Padang Baru, Kec. Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684

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

4

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2023

IDENTITAS RESPONDEN :

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

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) Tidak ada kantin				

Pangkalpinang, 28-2-2023



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Padang Baru, Kec. Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah

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 2023

IDENTITAS RESPONDEN :

1.	Nama	:	ARDHE
2.	Instansi/Perusahaan	:	anfar barang
3.	No. Hp.	:	
4.	Alamat e-Mail	:	
5.	Umur (tahun)	:	20
6.	Jenis Kelamin	:	laki?
7.	Pendidikan terakhir	:	MA
8.	Pekerjaan Utama	:	kabun

Jenis Pelayanan :

PETUNJUK :

1. 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.

2. 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 :	(Mohon untuk diisi)				
	(Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki)					

Pangkalpinang, 28-2-2023



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Padang Baru, Kec. Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33684

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

6

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG Tahun 2023

IDENTITAS RESPONDEN :

1.	Nama	:	Gumawang Aji Darma
2.	Instansi/Perusahaan	:	Arts. Sutahyo S.H. & Partner Law Firm
3.	No. Hp.	:	085715762614
4.	Alamat e-Mail	:	gumawangaji@gmail.com
5.	Umur (tahun)	:	23
6.	Jenis Kelamin	:	Laki-laki
7.	Pendidikan terakhir	:	SI
8.	Pekerjaan Utama	:	Asisten Advokat

Jenis Pelayanan :

PETUNJUK :

1. 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.

2. 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,

2023

(Gumawang Aji Darma)



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Padang Baru, Kec. Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah

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 2023

IDENTITAS RESPONDEN :

1.	Nama	:	Hermy Natalina
2.	Instansi/Perusahaan	:	Bako Holo
3.	No. Hp.	:	0813672730
4.	Alamat e-Mail	:	hermy.natalina@gmail.com
5.	Umur (tahun)	:	57 tahun
6.	Jenis Kelamin	:	Pemuaan
7.	Pendidikan terakhir	:	SI Holo
8.	Pekerjaan Utama	:	ASN

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, 7 Februari 2023

Hermy Natalina



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Padang Baru, Kec. Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah

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 2023

IDENTITAS RESPONDEN :

1.	Nama	:	SULASTRI
2.	Instansi/Perusahaan	:	Mks Hukum
3.	No. Hp.	:	0812 735 9822
4.	Alamat e-Mail	:	lastri7903@gmail.com
5.	Umur (tahun)	:	48
6.	Jenis Kelamin	:	Perempuan
7.	Pendidikan terakhir	:	4
8.	Pekerjaan Utama	:	Asst

Jenis Pelayanan :

PETUNJUK :

1. 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.

2. 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	X			
		2. Fasilitas Toilet		X		
		Parkir Kendaraan		X		
		4. Kebersihan	X			
		5. Taman		X		
		6. Sarana Ibadah		X		
		7. Kantin			X	
		8. Ruang Tunggu	X			
2.	Pendaftaran	1. Prosedur Pendaftaran	X			
		2. Sistem Pembayaran	X			
		3. Pelayanan Pendaftaran	X			
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	X			
		2. Fasilitas Ruang Sidang	X			
		3. Proses Persidangan	X			
		4. Pemeriksaan Setempat	X			
		5. Waktu Pemeriksaan	X			
4.	Profesional Hakim	Profesional Hakim	X			
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	X			
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	X			
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	X			
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	X			
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	X			
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	X			
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikap Petugas	X			
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	X			
		3. Penampilan Petugas	X			
	Saran :	(Mohon untuk diisi)				
	(Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaiki)					

Pangkalpinang, 7 Feb 2023

Sulastri

()



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Padang Baru, Kec. Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah

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 2023

IDENTITAS RESPONDEN :

1.	Nama	:	JOSE FERREY, SH.
2.	Instansi/Perusahaan	:	Kantor Advokat & Pengacara
3.	No. Hp.	:	081315853649
4.	Alamat e-Mail	:	JOSEFERREY60@gmail.com
5.	Umur (tahun)	:	30 thn
6.	Jenis Kelamin	:	Laki-laki
7.	Pendidikan terakhir	:	Sarjana
8.	Pekerjaan Utama	:	Dosen / Advokat

Jenis Pelayanan :

PETUNJUK :

1. 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.

2. 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, 9/2/2023

JOSE FERREY, SH.