



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN MILITER  
DAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA  
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA PALEMBANG  
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG**

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  
Telp: (0717) 9111513. Website: ptun-pangkalpinang.go.id. e-Mail: info@ptun-pangkalpinang.go.id

Pangkalpinang, 2 Oktober 2023

Nomor : W5-TUN.5/608/PAN.02/HK2.7/X/2023

Lampiran : 1 (satu) berkas

Perihal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Juli s.d. September 2023

Kepada Yth :

Ketua Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang

Di – Palembang

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 Juli s.d. September 2023 pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

Demikian laporan ini dibuat, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.



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

Tembusan: Disampaikan kepada Yth;

1. Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara di – Jakarta
2. Arsip.

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



**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA**  
**PANGKALPINANG**  
**PERIODE JULI S.D. SEPTEMBER**  
**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 Jumat, 29 September 2023**

Ketua PTUN Pangkalpinang, f



**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 over a faint circular stamp.

**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 III 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 III ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalpinang, 29 September 2023

**Sekretaris Tim Survei**



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



## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
A. Latar Belakang .....	3
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Tim Survei.....	4
D. Tahapan Pelaksanaan Survei .....	5
E. Jadwal Survei.....	5
<b>BAB II METODE SURVEI .....</b>	<b>6</b>
A. Periode Survei.....	6
B. Metode Penelitian.....	6
C. Teknik Pengumpulan Data.....	6
D. Variabel Pengukuran SKM.....	7
E. Teknik Analisis Data .....	9
<b>BAB III PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>11</b>
A. Usia Responden.....	11
B. Gender/Jenis Kelamin Responden.....	12
C. Pendidikan Responden .....	12
D. Pekerjaan Responden.....	13
E. Domisili Responden .....	14
<b>BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA.....</b>	<b>16</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>26</b>
A. Kesimpulan.....	26

B. Rekomendasi .....	26
<b>RUJUKAN .....</b>	<b>28</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN.....</b>	<b>29</b>

# 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.TUN5/91.SK/OT.00.1/8/2023 tentang Perubahan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, tanggal 3 Agustus 2023, adalah sebagai berikut:

No.	Nama Tim	Jabatan	
		Dinas	Tim
1.	Abdullah Riziki Ardiansyah, S.H., M.H.	Ketua	Ketua
2.	Asmanidar, S.H.	Panitera	Sekretaris
3.	Romatua Lasma Sembiring, S.H.	Sekretaris	Anggota
4.	Lezi fitri, S.H.	Panitera Muda Perkara	Anggota
5.	Zulham Idrus, S.Kom., S.H., M.H.	Plt. Panitera Muda Hukum	Anggota
6.	Muhammad Agus, S.E., M.Si.	Kasubbag Umum dan Keuangan	Anggota
7.	Rosalina, S.E.	Kepala Sub Bagian Teknologi Informasi dan Pelaporan	Anggota

8.	Yulita Ida Lestari, S.Kom.	Pranata Komputer	Anggota
9.	Fani Melisa M.P. Br. Sembiring, A.Md.	Pengelola Sistem Jaringan dan Kasir	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 survei menyusun instrumen survei berupa kuisisioner;
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 Juli 2023 sampai dengan akhir bulan September 2023. Adapun jadwal pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Perencanaan dan persiapan	28 Juni s.d 31 Juni 2023
2.	Pelaksanaan survei	1 Juli s.d 29 September 2023
3.	Pengolahan hasil survei	31 Agustus s.d 27 September 2023
4.	Penyajian dan pelaporan	29 September 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 Juli sampai dengan bulan September tahun 2023 (Triwulan III 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 Juli sampai dengan September 2023 ada 21 (dua puluh satu) orang, maka sebagai sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 6 (enam) 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 kuisisioner 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

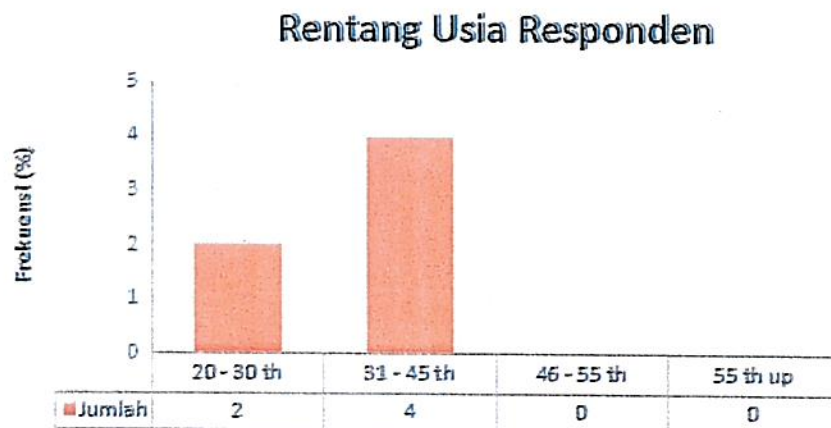
### A. Usia Responden

Responden pengguna layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa responden pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan kelompok usia mayoritas berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 20-45 tahun dan tidak ada responden pada kelompok usia di atas 46 tahun.

**Tabel 2. Usia responden**

No.	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	20 - 30 th	2	33,3
2.	31 - 45 th	4	66,7
3.	46 - 55 th	0	0
4.	55 th up	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>100</b>

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



**Grafik 1. Rentang Usia Responden**

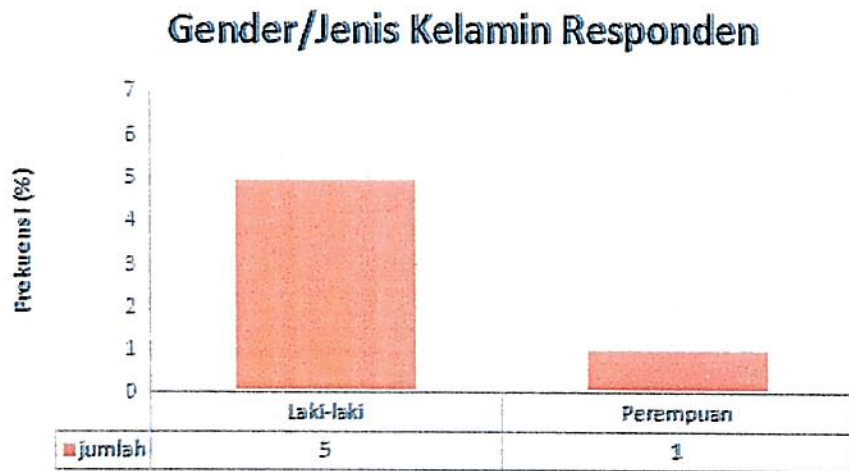
**B. Gender/Jenis Kelamin Responden**

Dari data yang terkumpul selama periode survei Bulan Juli-September Triwulan III 2023 diperoleh data bahwa pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan gender/jenis kelamin, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berjenis kelamin laki-laki.

**Tabel 3. Gender/Jenis Kelamin Responden**

No.	Gender/Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Laki-laki	5	83.33
2.	Perempuan	1	16.67
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>100</b>

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



**Grafik 2. Gender/Jenis Kelamin Responden**



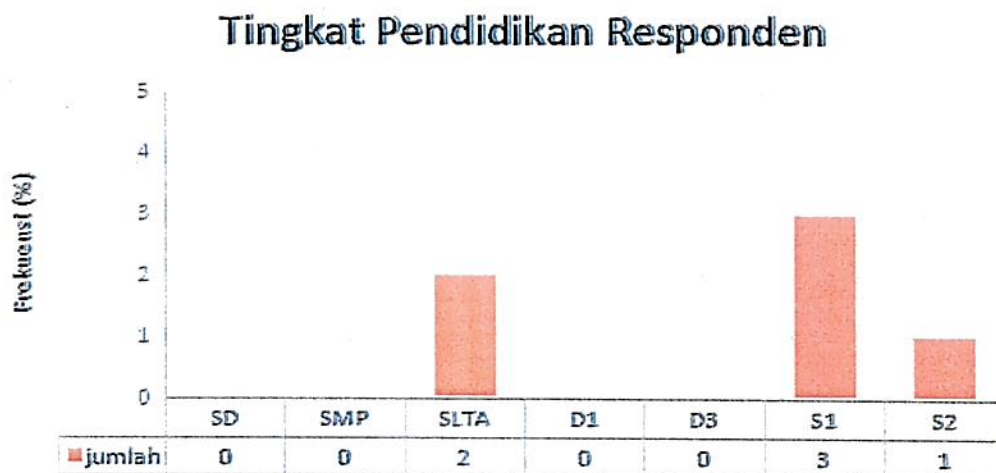
### C. Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa latar pendidikan responden pengguna layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang mayoritas memiliki latar belakang pendidikan Tingkat Menengah dan Pendidikan Tinggi.

Tabel 4. Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Tidak sekolah	-	-
2.	SD	-	-
3.	SMP	-	-
4.	SMA	2	33,3
5.	DIPLOMA	-	-
6.	S1	3	50
7.	S2	1	16,7
8.	S3	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>100</b>

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



Grafik 3. Pendidikan Responden

#### D. Pekerjaan Responden

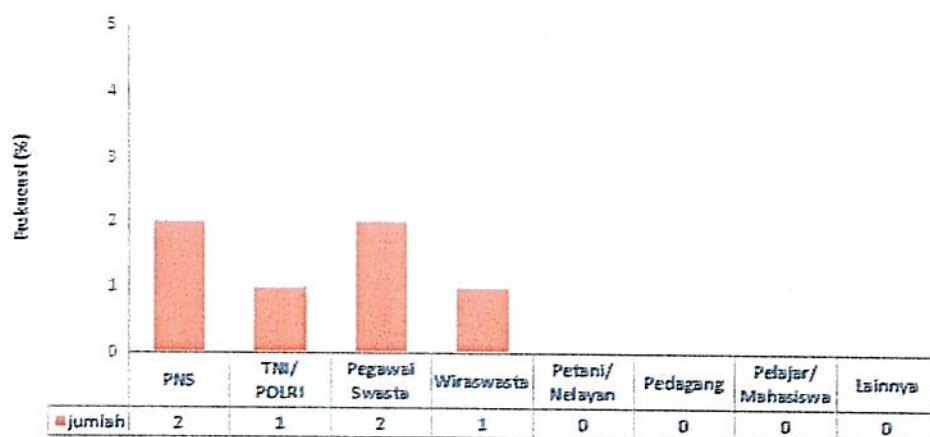
Responden pengguna layanan satuan kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan pekerjaan, menunjukkan bahwa mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Swasta.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil	2	33.3
2.	TNI/POLRI	1	16.7
3.	Pegawai Swasta	2	33.3
4.	Pengacara	1	16.7
5.	Buruh Harian	-	-
6.	Pedagang	-	-
7.	Pelajar/Mahasiswa	-	-
8.	Lainnya	-	-
Jumlah		6	100

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

Jenis Pekerjaan Responden



Grafik 4. Pekerjaan Responden

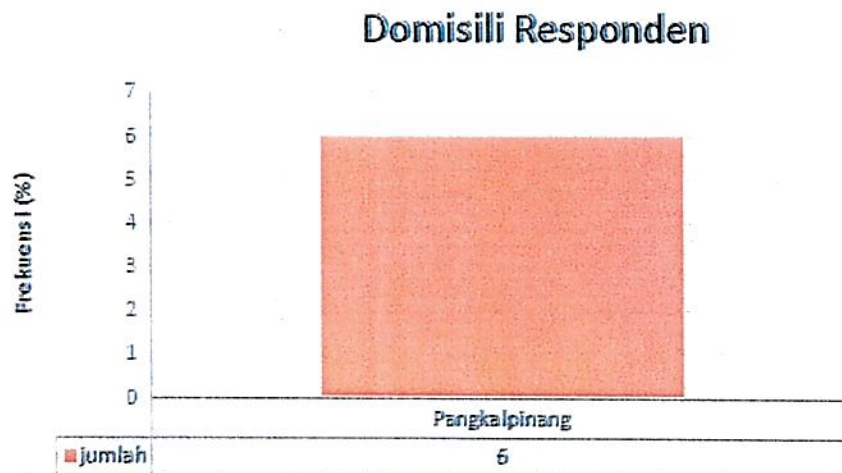
### E. Domisili Responden

Domisili responden pengguna layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan data yang terkumpul selama survei Bulan Juli-September Triwulan III 2023 diperoleh data bahwa pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan domisili 100% berasal dari kota Pangkalpinang.

**Tabel 6. Domisili Responden**

No.	Domisili	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pangkalpinang	6	100
	<b>Jumlah</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

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



**Grafik 5. Domisili Responden**



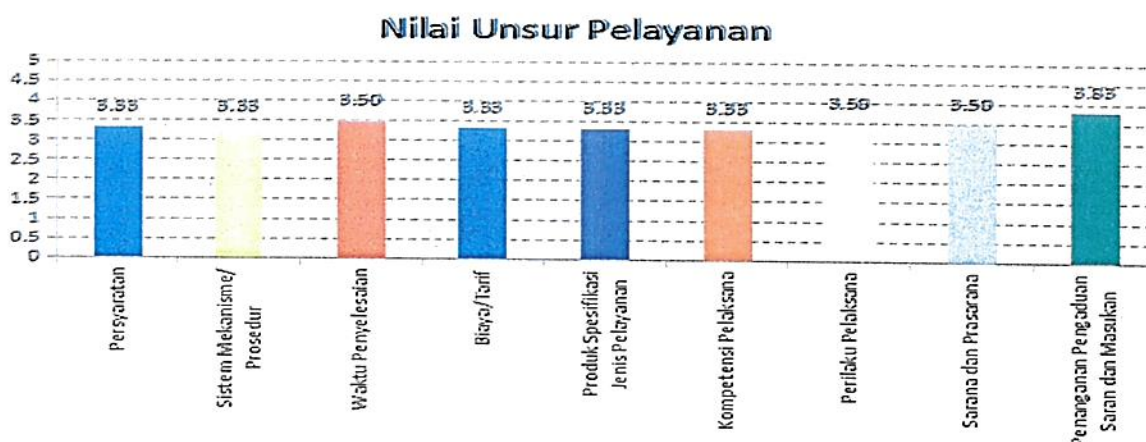
## BAB IV

### HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang melalui data kuisioner yang telah terkumpul dan terisi lengkap, diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, memiliki nilai tertimbang sebesar 86,11 % berada pada kategori **Sangat Baik** (pada interval 81,26-100). Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut diatas, meliputi 9 (sembilan) ruang lingkup pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini :

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

No.	Ruang Lingkup	Rata-Rata Skor	Presentase (%)	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,33	83,33	Sangat Baik	5
2.	Sistem Mekanisme/Prosedur	3,33	83,33	Sangat Baik	6
3.	Waktu Penyelesaian	3,50	87,50	Sangat Baik	2
4.	Biaya/Tarif	3,33	83,33	Sangat Baik	7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	83,33	Sangat Baik	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3,33	83,33	Sangat Baik	9
7.	Perilaku Pelaksana	3,50	87,50	Sangat Baik	3
8.	Sarana dan Prasarana	3,50	87,50	Sangat Baik	4
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	95,83	Sangat Baik	1



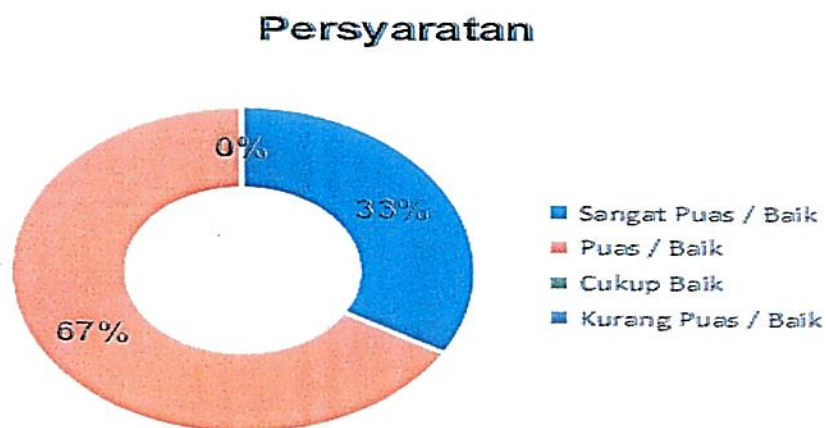
## 1. Persyaratan

Dari hasil analisis data, diperoleh rata-rata skor senilai 3,33 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 kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Sesuai	4	2	33.33
2.	Sesuai	3	4	66.67
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			6	100

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



**Grafik 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Persyaratan**



## 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

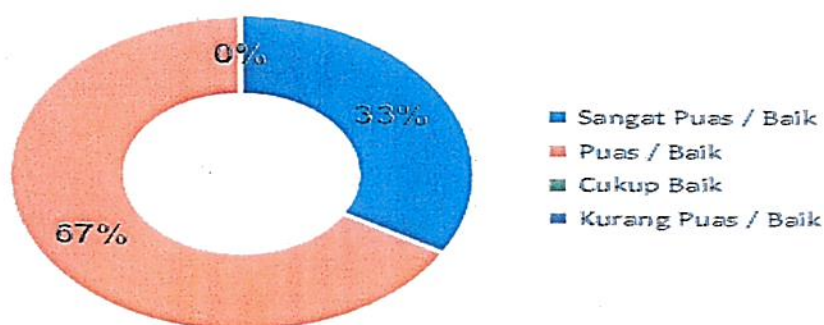
Sistem Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,33 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup sistem mekanisme dan prosedur berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini :

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Mudah	4	2	33.33
2.	Mudah	3	4	66.67
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			6	100

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

### Sistem Mekanisme/Prosedur



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



### 3. Waktu Penyelesaian

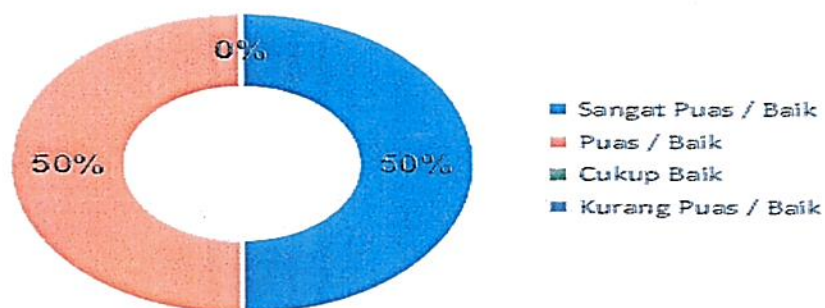
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 3,50 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Cepat	4	3	50
2.	Cepat	3	3	50
3.	Kurang Cepat	2	0	0
4.	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			6	100

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

**Waktu Penyelesaian**



**Grafik 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian**

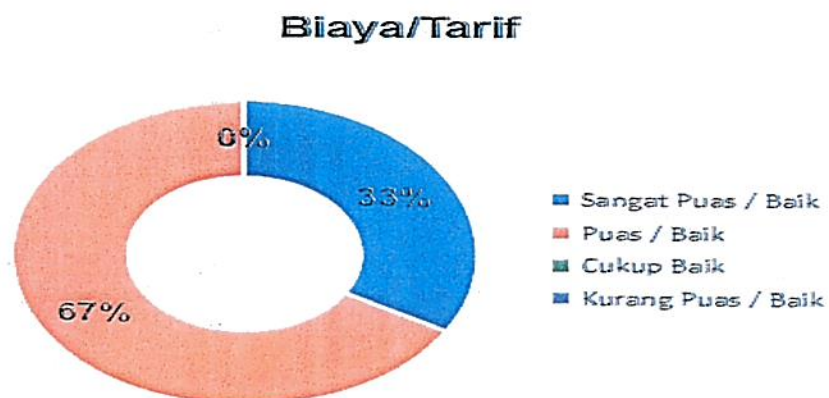
#### 4. Biaya/Tarif

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 3,33 berada pada interval skor 2,51-3,25 kategori “Sangat 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 Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Biaya/Tarif**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Gratis	4	2	33.33
2.	Murah	3	4	66.67
3.	Cukup Mahal	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>6</b>	<b>100</b>

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



**Grafik 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Biaya/Tarif**

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

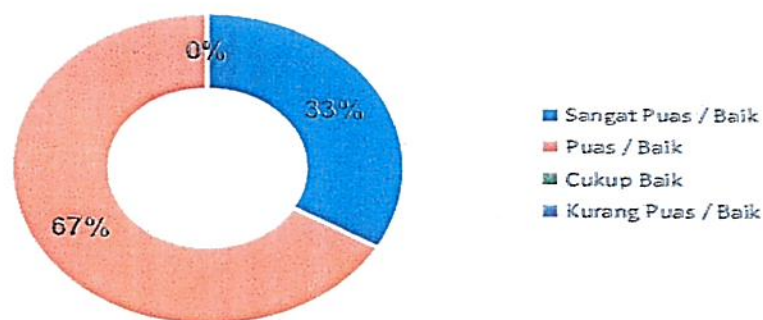
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 3,33 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Sesuai	4	2	33.33
2.	Sesuai	3	4	66.67
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			6	100

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

**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**



**Grafik 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**



## 6. Kompetensi Pelaksanaan

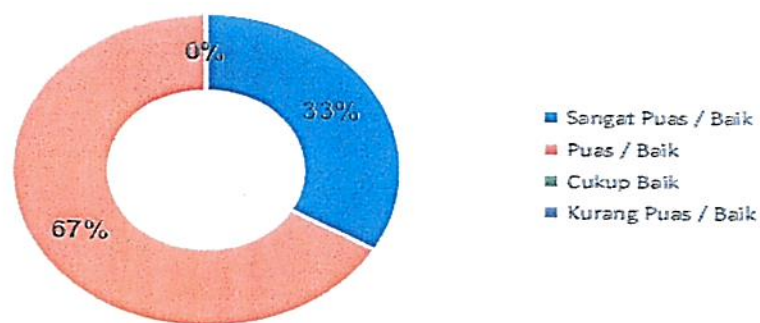
Kompetensi Pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,33 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Kompeten	4	2	33.33
2.	Kompeten	3	4	66.67
3.	Kurang Kompeten	2	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			6	100

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

**Kompetensi Pelaksana**



**Grafik 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana**

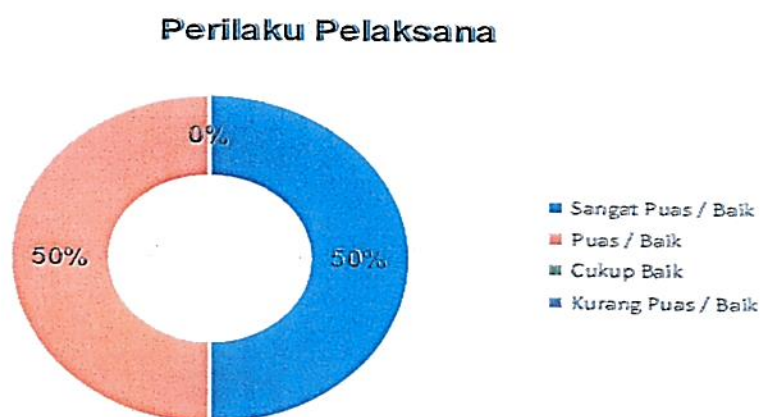
## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,50 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 Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Ramah	4	3	50
2.	Ramah	3	3	50
3.	Kurang Ramah	2	0	0
4.	Tidak Ramah	1	0	0
Jumlah			6	100

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



**Grafik 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana**

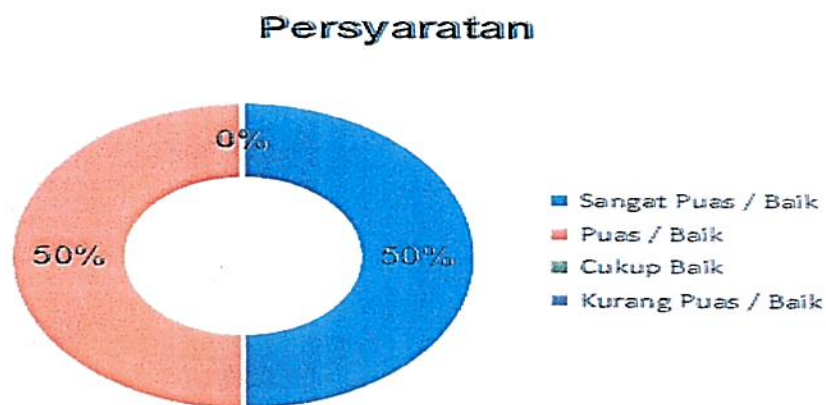
## 8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,50 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 Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Dikelola Dengan Sangat Baik	4	3	50
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	3	50
3.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
4.	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			6	100

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



**Grafik 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana**



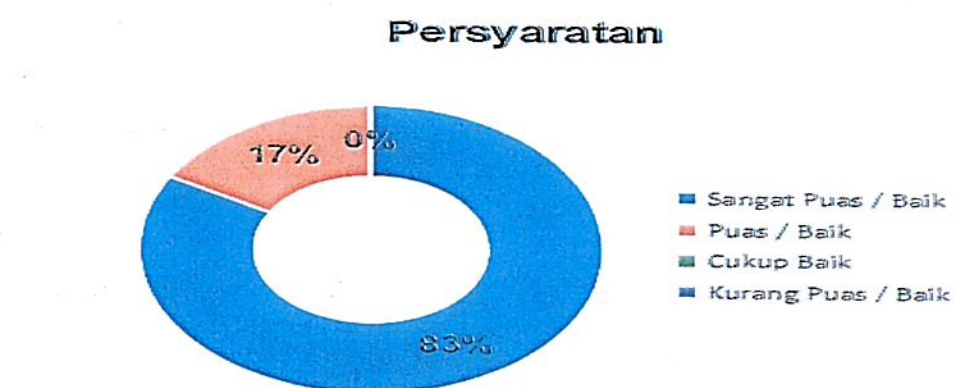
## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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 Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup: Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Baik	4	5	83.33
2.	Baik	3	1	16.67
3.	Cukup	2	0	0.00
4.	Tidak Baik	1	1	0.00
Jumlah			6	100

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



**Grafik 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Pengaduan, Saran dan Masukan**

#### 10. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarikan kepada para pengguna layanan. Saran-saran perbaikan/kritik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang yang diusulkan responden, antara lain :

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan telah dilaksanakan sangat baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan
2. Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang terutama di Waktu Penyelesaian Layanan dan Perilaku Pelaksana Petugas Layanan sangat baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan.
3. Tingkatkan terus pelayanan terutama kepada masyarakat kecil yang menuntut keadilan hukum.
4. Agar senantiasa membangun sistem aplikasi yang dapat menjangkau akses ke masyarakat terutama untuk mempersingkat data putusan.
5. Kualitas sarana dan prasarana sudah bagus hanya perlu untuk ditingkatkan terutama alat untuk daftar pengunjung pengadilan dan parkir kendaraan pengunjung (dibuatkan kanopi) dan akses menuju ruang sidang.

## 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 86,11% 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. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik.



B. **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)** di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat melalui data kuisisioner yang telah terkumpul dan terisi lengkap diperoleh data bahwa pada 9 (sembilan) ruang lingkup pelayanan berada pada kategori “**Sangat Baik**”, dan jika diurutkan peringkat ruang lingkup pelayanan, bahwa kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sedangkan pada ruang lingkup.

C. **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang diperoleh hasil terendah yaitu pada ruang lingkup Persyaratan, Sistem Mekanisme/Prosedur, Biaya Tarif dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sehingga pada ruang lingkup tersebut diupayakan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan layanan sesuai dengan regulasi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**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 Pangkalpinang, 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  






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

Kuesioner Ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Kepada Masyarakat Pencari Keadilan. *(centang pada kolom sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<u>Jenis Kelamin:</u>	<u>Usia:</u>	<u>Pendidikan:</u>	<u>Pekerjaan:</u>	<u>Domisili:</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Pria	<input type="checkbox"/> 17 -24 tahun	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<u>PANGKAL PINANG</u>
<input type="checkbox"/> Wanita	<input checked="" type="checkbox"/> 25 – 34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	
	<input type="checkbox"/> 35 – 49 tahun	<input checked="" type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<u>Jenis Layanan:</u>
	<input type="checkbox"/> 50 – 64 tahun	<input type="checkbox"/> D3	<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 checked="" 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, Komplek Perkantoran, Kecamatan Pangkalan Baru,  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33149

☎ (0717) 79111513 Email : [info@ptun-pangkalpinang.go.id](mailto: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 Pangkalpinang, 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**





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

Kuesioner Ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Kepada Masyarakat Pencari Keadilan. *(centang pada kolom sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<u>Jenis Kelamin:</u>	<u>Usia:</u>	<u>Pendidikan:</u>	<u>Pekerjaan:</u>	<u>Domisili:</u>
<input type="checkbox"/> Pria	<input type="checkbox"/> 17 -24 tahun	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<u>Bangka Belitung</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 25 – 34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	
	<input checked="" type="checkbox"/> 35 – 49 tahun	<input type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<u>Jenis Layanan:</u>
	<input type="checkbox"/> 50 – 64 tahun	<input type="checkbox"/> D3	<input checked="" type="checkbox"/> Pengacara	.....
	<input type="checkbox"/> 65 tahun keatas	<input checked="" 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



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, 21 Agustus 2023

  
( Heli da Atikani SH )



## 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 Pangkalpinang, 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**





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

Kuesioner Ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Kepada Masyarakat Pencari Keadilan. *(centang pada kolom sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<u>Jenis Kelamin:</u>	<u>Usia:</u>	<u>Pendidikan:</u>	<u>Pekerjaan:</u>	<u>Domisili:</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Pria	<input type="checkbox"/> 17 -24 tahun	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<u>Pangkalpinang</u>
<input type="checkbox"/> Wanita	<input checked="" type="checkbox"/> 25 – 34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input checked="" type="checkbox"/> Pegawai Negeri	
	<input type="checkbox"/> 35 – 49 tahun	<input type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<u>Jenis Layanan:</u>
	<input type="checkbox"/> 50 – 64 tahun	<input type="checkbox"/> D3	<input type="checkbox"/> Pengacara	<u>.....</u>
	<input type="checkbox"/> 65 tahun keatas	<input checked="" type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> Buruh	<u>.....</u>
		<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> Pedagang	<u>.....</u>
		<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



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, 31 / 8 / 2023

( \_\_\_\_\_ )



# 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 Pangkalpinang, 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**





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

Kuesioner Ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Kepada Masyarakat Pencari Keadilan. *(centang pada kolom sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<u>Jenis Kelamin:</u>	<u>Usia:</u>	<u>Pendidikan:</u>	<u>Pekerjaan:</u>	<u>Domisili:</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Pria	<input checked="" type="checkbox"/> 17 -24 tahun	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	PANGKALPINANG
<input type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 25 - 34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input checked="" type="checkbox"/> Pegawai Negeri	.....
	<input type="checkbox"/> 35 - 49 tahun	<input checked="" type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<u>Jenis Layanan:</u>
	<input type="checkbox"/> 50 - 64 tahun	<input type="checkbox"/> D3	<input type="checkbox"/> Pengacara	S. PTUN
	<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



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, 09 - 08 - 2023

(  )



## 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 Pangkalpinang, 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**





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

Kuesioner Ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Kepada Masyarakat Pencari Keadilan. *(centang pada kolom sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<u>Jenis Kelamin:</u>	<u>Usia:</u>	<u>Pendidikan:</u>	<u>Pekerjaan:</u>	<u>Domisili:</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Pria	<input type="checkbox"/> 17 -24 tahun	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	..... <i>Bangka</i>
<input type="checkbox"/> Wanita	<input checked="" type="checkbox"/> 25 - 34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input checked="" type="checkbox"/> Pegawai Negeri	.....
	<input type="checkbox"/> 35 - 49 tahun	<input type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<u>Jenis Layanan:</u>
	<input type="checkbox"/> 50 - 64 tahun	<input type="checkbox"/> D3	<input type="checkbox"/> Pengacara	.....
	<input type="checkbox"/> 65 tahun keatas	<input checked="" type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> Buruh	<i>Sidang Tua</i>
		<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> Pedagang	.....
		<input type="checkbox"/> S3	<input type="checkbox"/> Tidak Pekerja	.....
			<input type="checkbox"/> Lainnya	.....

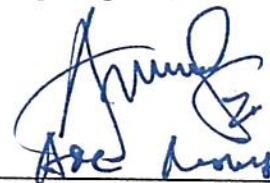
**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

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



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, 31-08-2023

  
(Ace Hary)



# 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 Pangkalpinang, 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**





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

Kuesioner Ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Kepada Masyarakat Pencari Keadilan. *(centang pada kolom sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<b><u>Jenis Kelamin:</u></b>	<b><u>Usia:</u></b>	<b><u>Pendidikan:</u></b>	<b><u>Pekerjaan:</u></b>	<b><u>Domisili:</u></b>
( ) Pria	( ) 17 -24 tahun	( ) SD	( ) Pelajar/Mahasiswa	Pangkalpinang.....
( ) Wanita	( ) 25 - 34 tahun	( ) SLTP	( ) Pegawai Negeri	
	( ) 35 - 49 tahun	( ) SLTA	( ) Pegawai Swasta	<b><u>Jenis Layanan:</u></b>
	( ) 50 - 64 tahun	( ) D3	( <input checked="" type="checkbox"/> ) Pengacara	.....
	( ) 65 tahun keatas	( ) S1	( ) Buruh	.....
		( <input checked="" type="checkbox"/> ) S2	( ) Pedagang	.....
		( ) S3	( ) Tidak Pekerja	
			( ) Lainnya	

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

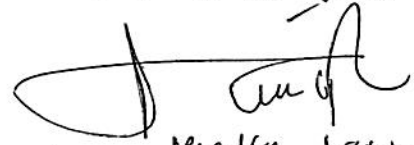
*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

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



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, 31 Agustus 2023

  
( Rendra Vawan )