



**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, 1 April 2024

Nomor : 208 /KPTUN.W5-TUN5/HK2.7/IV/2024  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Januari s.d. Maret 2024

Kepada Yth :

Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara  
Di - Jakarta 10510

Dengan hormat,

Menindaklanjuti pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan sekaligus memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara Nomor: 1321/DjMT.3/B/11/2018 tanggal 6 Nopember 2018 dan Nomor: 773/DjMT.3/B/07/2019 tanggal 2 Juli 2019 perihal Laporan Kepuasan Pelayanan Publik, bersama ini kami kirimkan Laporan Kepuasan Masyarakat Periode Januari s.d. Maret 2024 pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

Demikian laporan ini dibuat, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

KETUA,



**RONI ERRY SAPUTRO**

Tembusan: Disampaikan kepada Yth;

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

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



**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG**  
**PERIODE JANUARI S.D. MARET**  
**TAHUN 2024**

# 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**

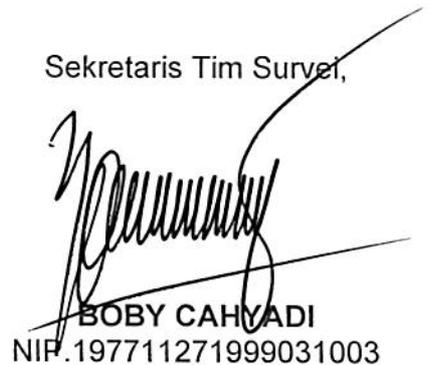
**Disahkan di Pangkalpinang  
Pada hari Senin, 1 April 2024**

Ketua PTUN Pangkalpinang,



**RONI ERRY SAPUTRO, S.H.**  
NIP.197706282001121003

Sekretaris Tim Survei,



**BOBY CAHYADI**  
NIP.197711271999031003

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada Tahun 2024 Triwulan I 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 2024 Triwulan I 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 2024 untuk Triwulan I ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalpinang, 1 April 2024

**Sekretaris Tim Survei**

**BOBY CAHYADI**

**NIP. 197711271999031003**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
A. Latar Belakang .....	5
B. Tujuan dan Sasaran .....	5
C. Tim Survei .....	6
D. Tahapan Pelaksanaan Survei .....	7
E. Jadwal Survei .....	8
<b>BAB II METODE SURVEI .....</b>	<b>9</b>
A. Periode Survei .....	9
B. Metode Penelitian .....	9
C. Teknik Pengumpulan Data .....	9
D. Variabel Pengukuran SKM .....	10
E. Teknik Analisis Data .....	13
<b>BAB III PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>14</b>
A. Usia Responden .....	14
B. Gender/Jenis Kelamin Responden .....	15
C. Pendidikan Responden .....	16
D. Pekerjaan Responden .....	17
E. Domisili Responden .....	18
<b>BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA .....</b>	<b>19</b>
1. Persyaratan .....	20
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur .....	21
3. Waktu Penyelesaian .....	23
4. Biaya/Tarif .....	24
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	25
6. Kompetensi Pelaksanaan .....	26
7. Perilaku Pelaksana .....	27
8. Sarana dan Prasarana .....	28
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	29
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>30</b>
A. Kesimpulan .....	31

B. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).....	32
C. Rekomendasi .....	33
<b>RUJUKAN .....</b>	<b>34</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN.....</b>	<b>35</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kategori Mutu Pelayanan .....	13
Tabel 2.	Usia Responden .....	14
Tabel 3.	Gender/Jenis Kelamin .....	15
Tabel 4.	Pendidikan Responden .....	16
Tabel 5.	Pekerjaan Responden .....	17
Tabel 6.	Domisili Responden .....	18
Tabel 7.	Rata-rata Skor Dan Peringkat Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang .....	19
Tabel 8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Persyaratan .....	20
Tabel 9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Sistem Mekanisme dan Prosedure .....	21
Tabel 10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian .....	23
Tabel 11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Biaya/Tarif .....	24
Tabel 12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Jenis Pelayanan .....	25
Tabel 13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana .....	26
Tabel 14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Prilaku Pelaksana .....	27
Tabel 15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Linkup : Sarana dan Prasarana .....	28
Tabel 16.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Linkup : Pengaduan, Saran dan Masukan .....	29

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Rentang Usia Responden.....	14
Grafik 2. Gender/Jenis Kelamin Responden .....	15
Grafik 3. Pendidikan Responden .....	16
Grafik 4. Pekerjaan Responden .....	17
Grafik 5. Domisili Responden.....	18
Grafik 6. Rata-rata Skor Dan Peringkat Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang .....	20
Grafik 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Persyaratan .....	14
Grafik 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Prosedure.....	22
Grafik 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian .....	23
Grafik 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Biaya/Tarif .....	24
Grafik 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Jenis Pelayanan .....	25
Grafik 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana.....	26
Grafik 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Prilaku Pelaksana .....	27
Grafik 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana .....	28

# 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: 80/KPTUN.W5-TUN5/OT1.2/1/2024 tentang Perubahan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, tanggal 29 Januari 2024, adalah sebagai berikut:

No.	Nama Tim	Jabatan	
		Dinas	Tim
1.	Andi Maderumpu, S.H., M.H.	Wakil Ketua	Pengarah

2.	Febriansyah Rozarius, S.H.	Hakim	Ketua
3.	Boby Cahyadi, S.H.	Panitera	Sekretaris
4.	Dora Natalia Singarimbun, S.E., M.H.	Sekretaris	Anggota
5.	Lezi fitri, S.H.	Panitera Muda Perkara	Anggota
6.	Zulham Idrus, S.KOM., S.H., M.H.	Plt. Panitera Muda Hukum	Anggota
7.	Muhammad Agus, S.E., M.Si.	Kasubbag Umum dan Keuangan	Anggota
8.	Rosalina, S.E.	Kepala Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan	Anggota
9.	Yulita Ida Lestari, S.Kom.	Pranata Komputer	Anggota
10.	Fani Melisa M.P. Br. Sembiring, A.Md.	Operator- Teknisi Sarana dan Prasarana	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 Januari 2024 sampai dengan akhir bulan Maret 2024. Adapun jadwal pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Perencanaan dan persiapan	2 Januari s.d 4 Januari 2024
2.	Pelaksanaan survei	5 Januari s.d 25 Maret 2024
3.	Pengolahan hasil survei	26 Maret 2024 s.d 27 Maret 2024
4.	Penyajian dan pelaporan	28 Maret 2024

## **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 Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2024 (Triwulan I 2024).

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 Januari sampai dengan Maret 2024 ada 20 (dua puluh) orang, maka sebagai sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 11(sebelas) orang responden yang diambil dan benar-benar representatif (mewakili).

#### **D. VARIABEL PENGUKURAN SKM**

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

##### **1. Persyaratan**

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

##### **2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

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

**3. Waktu Penyelesaian**

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

**4. Biaya/Tarif \*)**

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

**5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

**6. Kompetensi Pelaksana \*\*)**

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

**7. Perilaku Pelaksana \*\*)**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

**8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

**9. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (misalnya komputer, mesin), sedangkan

prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (misalnya gedung).

Catatan:

- \*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan.
- \*\*\*) Unsur 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

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

**1. Persyaratan**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

**2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

**3. Waktu Penyelesaian**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

**4. Biaya/Tarif**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

**5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

**6. Kompetensi Pelaksana**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

**7. Perilaku Pelaksana**

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

**8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

#### 9. Sarana dan Prasarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

### E. TEKNIK ANALISIS DATA

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

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

**Tabel 1.**  
**KATEGORI MUTU PELAYANAN**

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

## BAB III PROFIL RESPONDEN

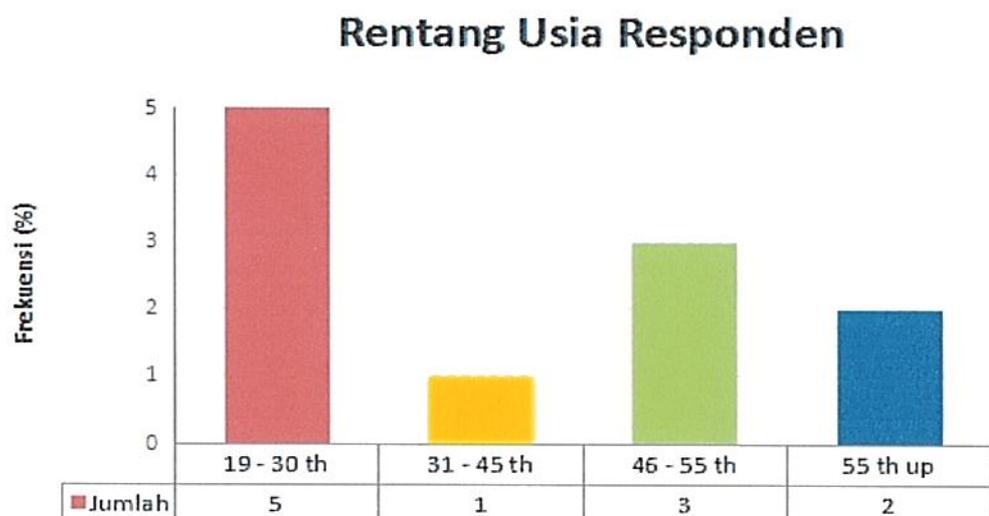
### A. Usia Responden

Responden pengguna layanan 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 19-30 tahun.

**Tabel 2. Usia Responden**

No.	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	19 - 30 th	5	45%
2.	31 - 45 th	1	9%
3.	46 - 55 th	3	27%
4.	55 th up	2	18%
<b>Jumlah</b>		<b>11</b>	<b>100 %</b>

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



**Grafik 1. Rentang Usia Responden**

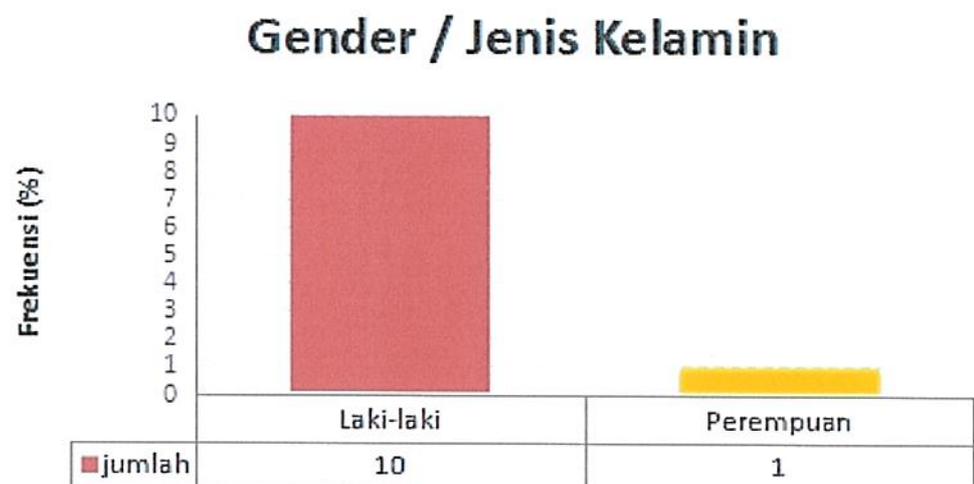
## B. Gender/Jenis Kelamin Responden

Dari data yang terkumpul selama periode survei Januari-Maret 2024 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	10	91%
2.	Perempuan	1	9%
<b>Jumlah</b>		<b>11</b>	<b>100 %</b>

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



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

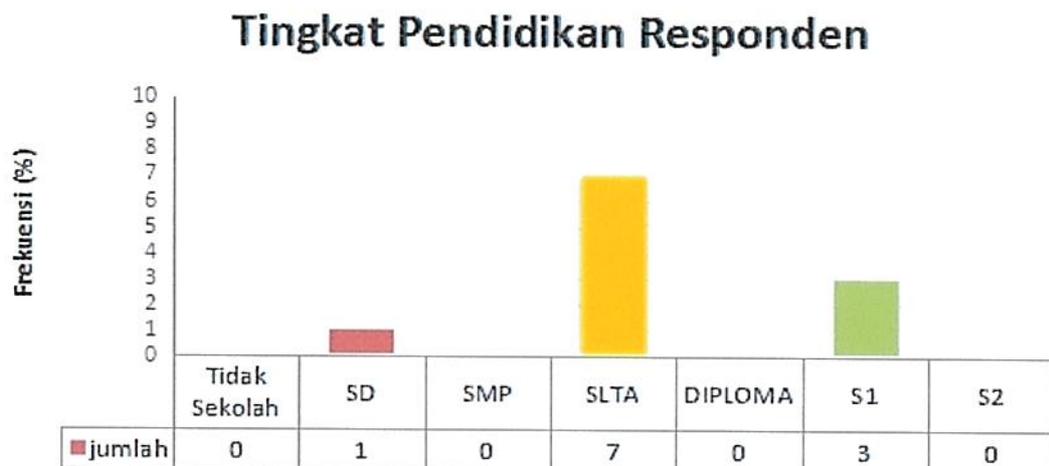
### C. Pendidikan Responden

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	1	9%
3.	SMP	-	-
4.	SMA	7	64%
5.	DIPLOMA	-	-
6.	S1	3	27%
7.	S2	-	-
8.	S3	-	-
Jumlah		11	100 %

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



Grafik 3. Pendidikan Responden

#### D. Pekerjaan Responden

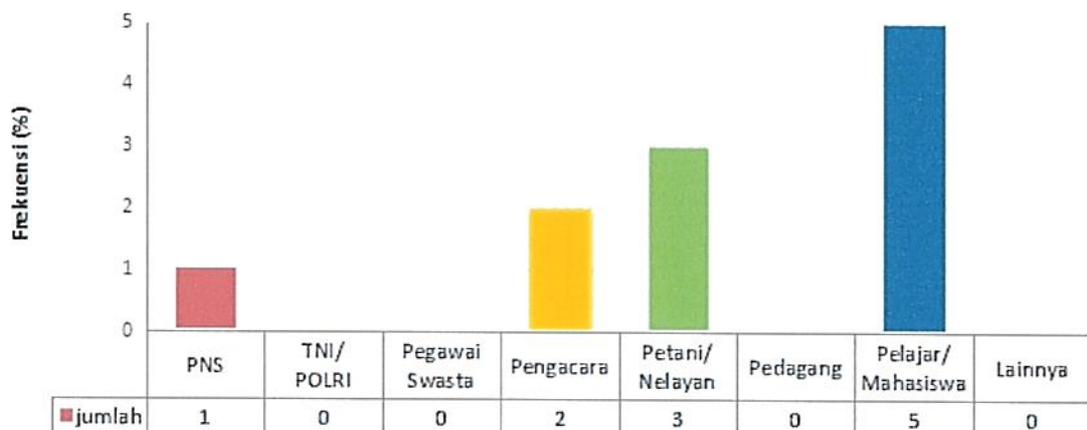
Responden pengguna layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan pekerjaan, menunjukkan bahwa 45 % responden pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa, 27% Petani/Nelayan dan 18 % responden memiliki pekerjaan sebagai Pengacara.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	PNS	1	9%
2.	TNI/POLRI	-	-
3.	Pegawai Swasta	-	-
4.	Pengacara	2	18%
5.	Petani/Nelayan	3	27%
6.	Pedagang	-	-
7.	Pelajar/Mahasiswa	5	45%
8.	Lainnya	-	-
Jumlah		11	100 %

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

Jenis Pekerjaan Responden



Grafik 4. Pekerjaan Responden

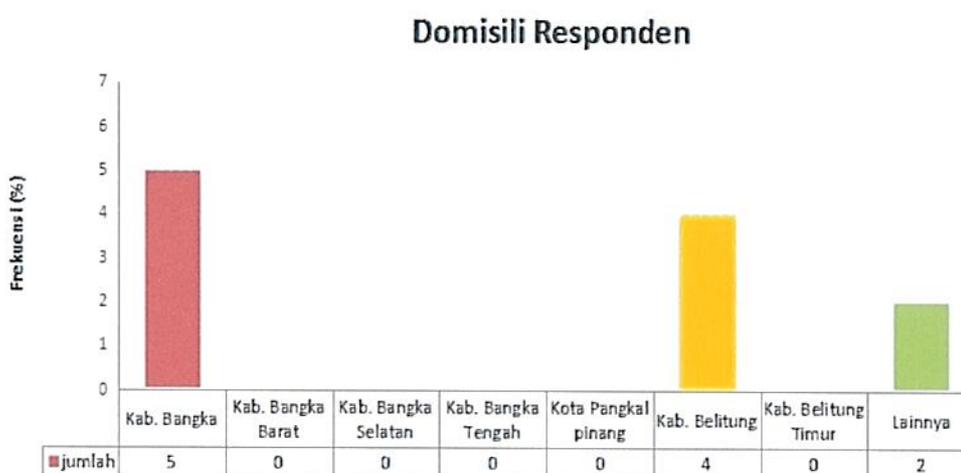
### E. Domisili Responden

Domisili responden pengguna layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan data yang terkumpul selama survei periode Januari-Maret 2024 diperoleh data bahwa pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan domisili berasal dari Kota Pangkalpinang dan Kab. Bangka.

**Tabel 6. Domisili Responden**

No.	Domisili	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Kab. Bangka	5	45%
2.	Kab. Bangka Barat	-	-
3.	Kab. Bangka Selatan	-	-
4.	Kab. Bangka Tengah	-	-
5.	Kota Pangkalpinang	-	-
6.	Kab. Belitung	4	36%
7.	Kab. Belitung Timur	-	-
8.	Lainnya	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>11</b>	<b>100 %</b>

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



**Grafik 5. Domisili Responden**

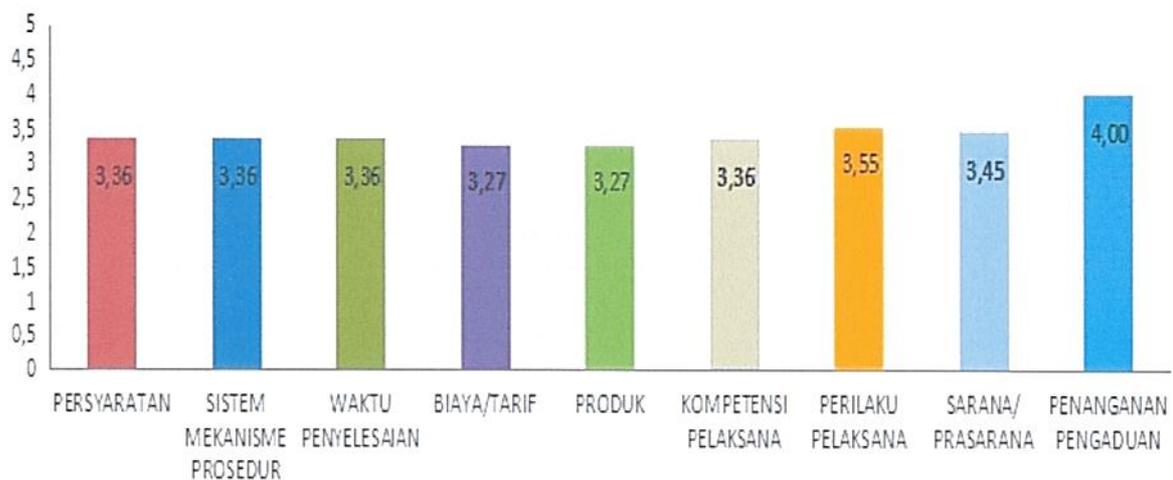
## BAB IV

### HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang melalui data kuisisioner yang telah terkumpul dan terisi lengkap, diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, memiliki nilai 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 berikut :

**Tabel 7. Rata-rata Skor dan Peringkat Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang**

No.	Ruang Lingkup	Rata-Rata Skor	Presentase (%)	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.36	84.09	Sangat Baik	5
2.	Sistem Mekanisme/ Prosedur	3.36	84.09	Sangat Baik	6
3.	Waktu Penyelesaian	3.36	84.09	Sangat Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3.27	81.82	Sangat Baik	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.27	81.82	Sangat Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3.36	84.09	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3.55	88.64	Sangat Baik	2
8.	Sarana dan Prasarana	3.45	86.36	Sangat Baik	3
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	100.00	Sangat Baik	1
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)		3.44	86.11	Sangat Baik	



**Grafik 6. Rata-rata Skor dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang**

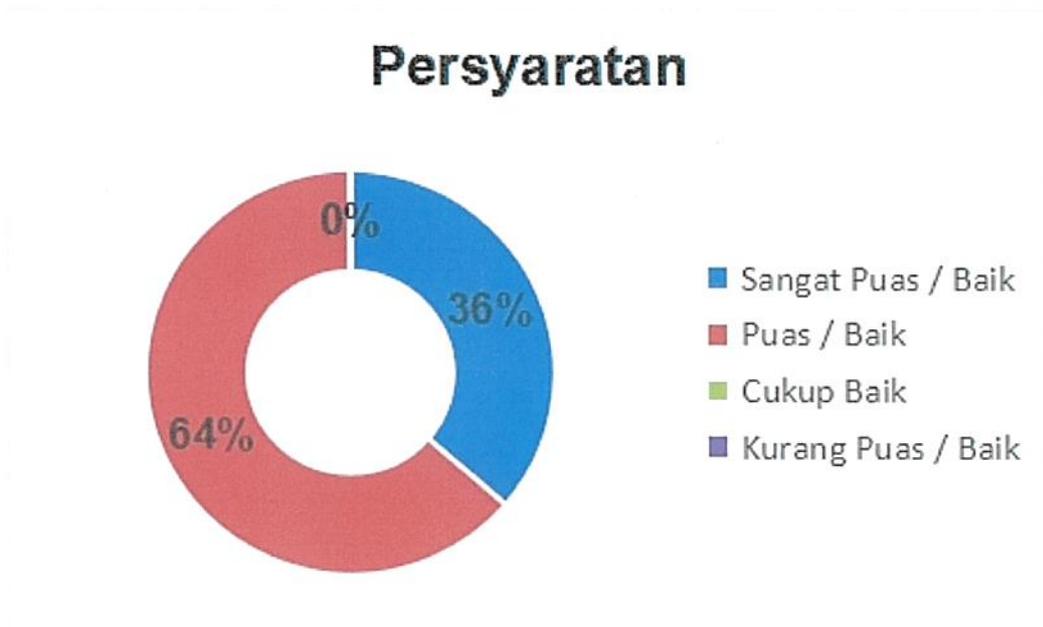
### 1. Persyaratan

Dari hasil analisis data, diperoleh rata-rata skor senilai 3,36 berada pada interval skor 3,26-4,00. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang ruang lingkup persyaratan berada pada kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Puas/Baik	4	4	36%
2.	Puas/Baik	3	7	64%
3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Kurang Puas/Baik	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>11</b>	<b>100 %</b>

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

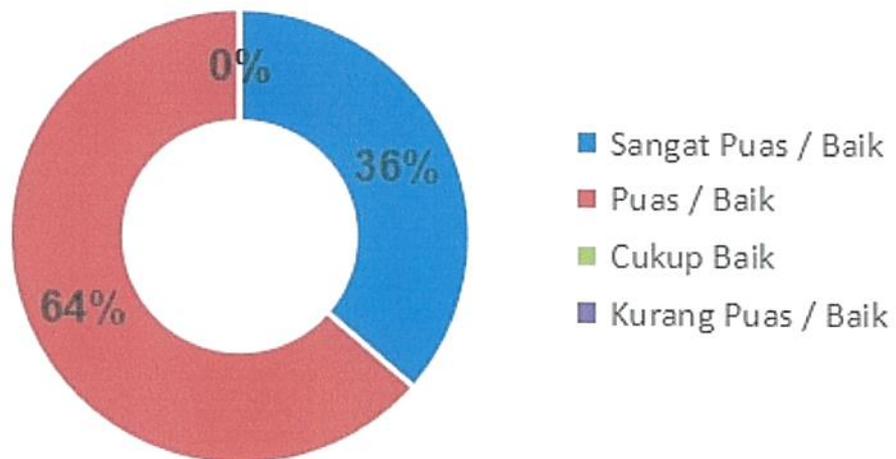
Sistem Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,36 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 Puas/Baik	4	4	36%
2.	Puas/Baik	3	7	64%
3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Kurang Puas/Baik	1	-	-
Jumlah			11	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**

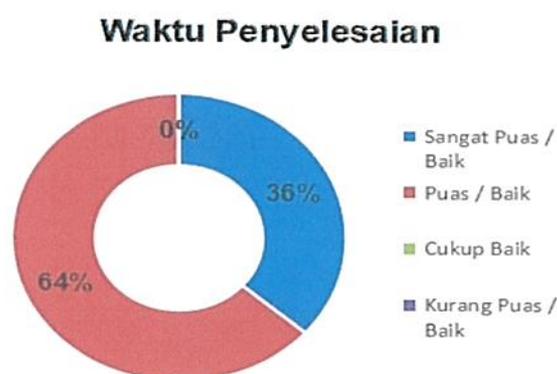
### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 3,36 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 Puas/Baik	4	4	36%
2.	Puas/Baik	3	7	64%
3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Kurang Puas/Baik	1	-	-
Jumlah			11	100 %

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



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

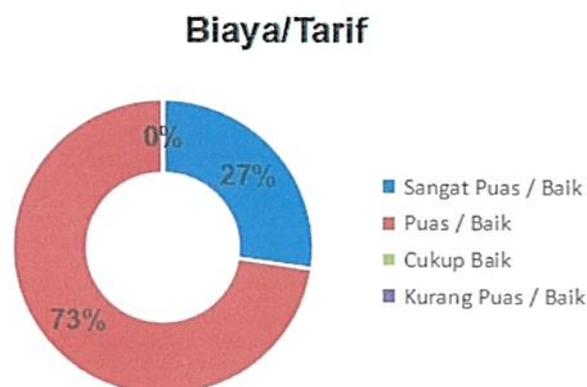
#### 4. Biaya/Tarif

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 3,27 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 :

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Puas/Baik	4	3	27%
2.	Puas/Baik	3	8	73%
3.	Cukup Baik	2	0	-
4.	Kurang Puas/Baik	1	0	-
Jumlah			11	100 %

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

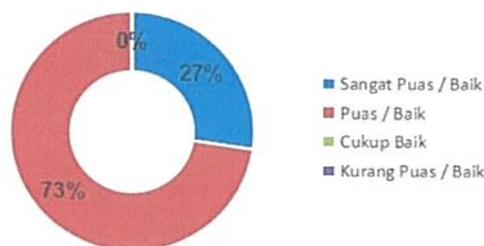
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 3,27 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "**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 :

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Puas/Baik	4	3	27%
2.	Puas/Baik	3	8	73%
3.	Cukup Baik	2	0	-
4.	Kurang Puas/Baik	1	0	-
<b>Jumlah</b>			<b>11</b>	<b>100 %</b>

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

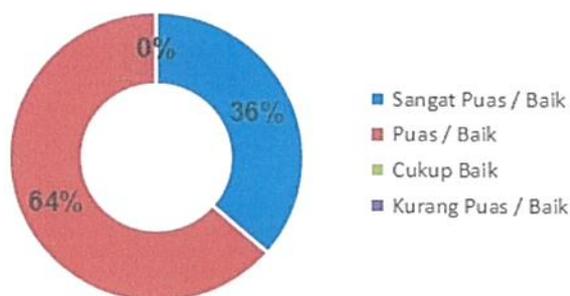
Kompetensi Pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,36 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 Puas/Baik	4	4	36%
2.	Puas/Baik	3	7	64%
3.	Cukup Baik	2	0	-
4.	Kurang Puas/Baik	1	0	-
Jumlah			11	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

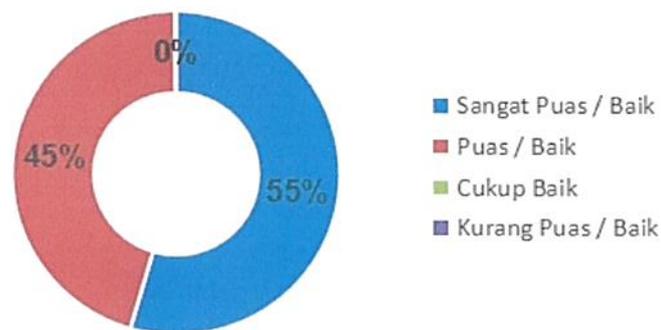
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,55 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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 Puas/Baik	4	6	55%
2.	Puas/Baik	3	5	45%
3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Kurang Puas/Baik	1	-	-
Jumlah			11	100 %

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

### Perilaku Pelaksana



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

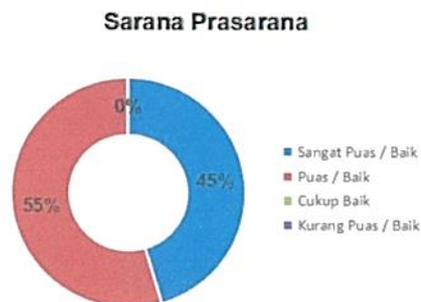
## 8. Sarana dan Prasarana

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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,45 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 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Puas/Baik	4	5	45%
2.	Puas/Baik	3	6	55%
3.	Cukup Baik	2	0	-
4.	Kurang Puas/Baik	1	0	-
Jumlah			11	100 %

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



**Grafik 14. 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 4,00 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 16. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Ruang Lingkup : Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Sangat Puas/Baik	4	11	100
2.	Puas/Baik	3	0	-
3.	Cukup Baik	2	0	-
4.	Kurang Puas/Baik	1	0	-
Jumlah			11	100 %

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



**Grafik 15. 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 disebarakan 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 Biaya/Tarif dan Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan walaupun rata-rata skor Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ruang lingkup Biaya/Tarif dan Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan sebesar 3,27 berada pada interval skor 2,51 -3,25 kategori "**Sangat Baik**" tetapi rata-rata skor tersebut masih termasuk yang terkecil diantara rata-rata skor Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ruang lingkup sehingga masih perlu ditingkatkan kembali.
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.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berada pada kategori Sangat Baik, mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Sangat Baik.
2. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik, mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Sangat Ramah.
3. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik, mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Dikelola Dengan Sangat Baik.
4. Persyaratan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik, mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Sangat Sesuai dengan Standar Pelayanan.
5. Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berada pada kategori Sangat Baik, mayoritas responden menyatakan Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Sangat Mudah.

6. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik, mayoritas responden menyatakan Waktu Penyelesaian pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Sangat Cepat.
7. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik, mayoritas responden menyatakan Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Sangat Kompeten.
8. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik, mayoritas responden menyatakan Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Gratis.
9. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada kategori Sangat Baik, mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Sangat Sesuai.

B. ***Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)*** di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat melalui data kuisioner 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 Biaya/Tarif dan Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan walaupun rata-rata skor Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ruang lingkup Biaya/Tarif dan Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan sebesar 3,27 berada pada interval skor 2,51-3,25 kategori "**Sangat Baik**" tetapi rata-rata skor tersebut masih termasuk yang terkecil diantara rata-rata skor Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ruang lingkup sehingga masih perlu ditingkatkan kembali.

### **C. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang diperoleh hasil terendah yaitu pada ruang lingkup Biaya Tarif dan Kesesuaian Produk Pelayanan sehingga pada ruang lingkup tersebut diupayakan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan layanan sesuai dengan regulasi peraturan perundangundangan yang berlaku dan penyampaian informasi yang lebih interaktif dalam berbagai media, baik dalam bentuk media cetak maupun elektronik sehingga informasi Biaya Tarif dan Kesesuaian Produk Pelayanan tersampaikan dengan baik kepada para pengguna layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

**RUJUKAN :**

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

## LAMPIRAN – LAMPIRAN



**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

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**

*Assalamualaikum, 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 menanyakan 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 mendapat 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, Januari 2024

Ttd,

Tim Survei



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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG  
TAHUN 2024

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 checked="" type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	UBB.....
<input type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 25-34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	.....
	<input type="checkbox"/> 35-49 tahun	<input checked="" type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	.....
	<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 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
  - Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan procedure pelayanan di unit ini?
  - a. Tidak Mudah
  - b. Kurang Mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberi 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 Tidak Ramah
  - b. Kurang sopan dan Kurang Ramah
  - c. Sopan dan Ramah
  - d. Sangat Sopan dan Sangat 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, 8 Maret 2024

  
( \_\_\_\_\_ )  
Zacky Nurpadillah



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

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

*Assalamualaikum, 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 menanyakan 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 mendapat 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, Januari 2024

Ttd,

Tim Survei



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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG  
TAHUN 2024

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 checked="" type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	Banung
<input type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 25-34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	.....
	<input type="checkbox"/> 35-49 tahun	<input type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	.....
	<input type="checkbox"/> 50-64 tahun	<input type="checkbox"/> D3	<input 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 procedure pelayanan di unit ini?
  - a. Tidak Mudah
  - b. Kurang Mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberi 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 Tidak Ramah
  - b. Kurang sopan dan Kurang Ramah
  - c. Sopan dan Ramah
  - d. Sangat Sopan dan Sangat 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, Jumat 8 Maret 2024



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



**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

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**

*Assalamualaikum, 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 menanyakan 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 mendapat 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, Januari 2024

Ttd,

Tim Survei



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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG  
TAHUN 2024

Kuesioner ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang kepada Masyarakat Pencari Keadilan. *(centang pada kolom sesuai jawaban Masyarakat/Responden)*

Jenis Kelamin:	Usia:	Pendidikan:	Pekerjaan:	Domisili:
<input type="checkbox"/> Pria	<input checked="" type="checkbox"/> 17-24 tahun	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	UBB.....
<input checked="" type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 25-34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	.....
	<input type="checkbox"/> 35-49 tahun	<input checked="" type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	.....
	<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 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 procedure pelayanan di unit ini?
  - a. Tidak Mudah
  - b. Kurang Mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberi 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 Tidak Ramah
  - b. Kurang sopan dan Kurang Ramah
  - c. Sopan dan Ramah
  - d. Sangat Sopan dan Sangat 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, 8 Maret 2024

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



**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

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**

*Assalamualaikum, 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 menanyakan 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 mendapat 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, Januari 2024

Ttd,

Tim Survei



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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG  
TAHUN 2024**

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 checked="" type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	UBB.....
<input type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 25-34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	Baluyut.....
	<input type="checkbox"/> 35-49 tahun	<input checked="" type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	.....
	<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 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 procedure pelayanan di unit ini?
  - a. Tidak Mudah
  - b. Kurang Mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberi 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 Tidak Ramah
  - b. Kurang sopan dan Kurang Ramah
  - c. Sopan dan Ramah
  - d. Sangat Sopan dan Sangat 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, 7 Maret 2024

  
( Andrian Jeremy M-S )



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

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**

*Assalamualaikum, 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 menanyakan 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 mendapat 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, Januari 2024

Ttd,

Tim Survei



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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG  
TAHUN 2024

Kuesioner ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang kepada Masyarakat Pencari Keadilan. (*centang pada kolom sesuai jawaban Masyarakat/Responden*)

Jenis Kelamin:	Usia:	Pendidikan:	Pekerjaan:	Domisili:
<input checked="" type="checkbox"/> Pria	<input checked="" type="checkbox"/> 17-24 tahun	<input type="checkbox"/> SD	<input checked="" type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	... <i>UBB</i> ...
<input type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 25-34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	.....
	<input type="checkbox"/> 35-49 tahun	<input checked="" type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	.....
	<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 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 procedure pelayanan di unit ini?
  - a. Tidak Mudah
  - b. Kurang Mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberi 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 prilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
  - a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah
  - b. Kurang sopan dan Kurang Ramah
  - c. Sopan dan Ramah
  - d. Sangat Sopan dan Sangat 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, Jumat 8 Maret 2024



( Irawan Fakhri )



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, Januari 2024

Ttd,

Tim Survei



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG  
 Tahun 2024**

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	.....
<input type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 25 - 34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	.....
	<input type="checkbox"/> 35 - 49 tahun	<input type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	.....
	<input checked="" 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	.....

Domisili:  
*Jahansa*  
 .....  
Jenis Layanan:  
 .....  
 .....  
 .....

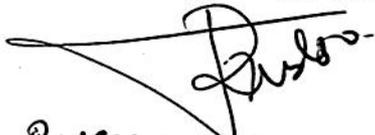
**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
  - Tidak Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Sesuai
  - Sangat Sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
  - Tidak Mudah
  - Kurang Mudah
  - Mudah
  - Sangat Mudah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
  - Tidak Cepat
  - Kurang Cepat
  - Cepat
  - Sangat Cepat
- Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan ?
  - Tidak Wajar
  - Cukup Wajar
  - Wajar
  - 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, Januari 2024

  
Rusman S