LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN TINGGI
TATA USAHA NEGARA SURABAYA
TRIWULAN KE-II TAHUN 2022

PENGADILAN TINGGI

TATA USAHA NEGARA SURABAYA

2022

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memliki karakterisitik sebagai barang publik.

Meskipun fungsi utama pengadilan memberikan pelayanan publik, namun dalam pelaksanaanya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang belum baik, dimana pelayanan yang diberikan seringkali dipersepsikan identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian.

Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakterisitik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan pubik yang dilakukan oleh aparatur pengadilan saat ini masih belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui lembaga pengaduan masyarakat (Komisi Ombudsman), media massa maupun aplikasi pengawasan (Siwas), sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Selain pelaksanaan Akreditasi pada semua lingkungan peradilan, produk unggulan yang sudah dilaksanakan adalah pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP merupakan implementasi dari tujuan pelayanan kepada para pencari keadilan yaitu layanan yang cepat, sederhana dan biaya ringan. Lebih jauh adalah mengurangi (kalau tidak bisa sama sekali) peluang terjadinya praktek-praktek Korupsi dan Kolusi. Dan untuk mengetahui tingkat kepauasan masyarakat/pelanggan dimaksud adalah dengan mengadakan survei Kepuasan masyarakat sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karaktristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan sebagai pengguna layanan dalam hal ini Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai penguna layanan yang diberikan oleh pimpinan/pegawai Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih kreatif dan inovatif.

C. Rencana Kerja

Pelaksanaan pengukuran/survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya ini dilaksanakan Pada bulan April-Juni 2022.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan bahwa subjek (responden) memiliki ciri-ciri tertentu yang dipandang memiliki sangkut paut dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survey sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikirim kembali kepada tim survey.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesiner tersebut tetap diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukan jawaban kuesioner dan menganalisi data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk statistik analisis deskriptif.

BAB II
METODOLOGI PENELITIAN

A. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil melalui instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tetutup dan terbuka. Populasi penelitian ini adalah semua pengunjung di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya dan para pihak berperkara di Pengadilan TUN di bawah Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya. Sampel pada penelitian ini diperoleh dari pengunjung yang mengisi kuisioner SKM dari website PT TUN Surabaya dengan alamat https://forms.gle/MermGwp9u2RwmsgLA.

B. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. **Prosedur**

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

2. **Persyaratan**

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

3. **Waktu pelayanan**

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

4. **Kompetensi Pelaksana**

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

5. **Perilaku Pelaksana**

   Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

6. **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 erselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

7. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**

   Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

8. **Biaya**

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerimaan layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di terapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

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

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

C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran tingkat Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 pertanyaan, dan empat *option* jawaban. Adapun Persenkorannya menggunakan *Skala Likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1

Kategori Mutu Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	
		SKALA 0 - 100	SKALA 1 - 4
1	**A** (SANGAT PUAS/ BAIK)	81, 25 – 100	3, 26 - 4
2	**B** (PUAS/ BAIK)	62,51– 81, 24	2, 51 – 3, 25
3	**C** (KURANG PUAS / BAIK)	43, 76 – 62, 50	1, 76 – 2, 50
4	**D** (TIDAK PUAS/ BAIK)	25 – 43, 75	1 – 1, 75

BAB III

HASIL SURVEI MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi yaitu 22 responden. Berdasakan survei kepuasan pelanggan/masyarakat di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa tingkat **Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sebesar 89,75** berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval 81,25 s/d 100,00).

Hasil SKM tersebut diatas, terdiri dari sebelas ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesebelas ruang lingkup tersebut.

Tabel 5

Rata-rata Skor dan Peringkat Area Pelayanan

NO. RESPONDEN	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	JUM LAH
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
18	3	2	3	3	3	3	3	3	1	24
19	4	4	4	4	4	4	4	1	4	33
20	4	2	3	3	4	4	3	4	1	28
21	4	2	3	4	4	3	3	3	4	30
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
JMLH	81	77	77	82	81	79	78	75	81	711
NNR PER RL	3,68	3,50	3,50	3,73	3,68	3,59	3,55	3,41	3,68	32,32
NNR TRTMBG	92,05	87,50	87,50	93,18	92,05	89,77	88,64	85,23	92,05	
NILAI KONVERSI	3,59 = 89,75 % (A) atau SANGAT PUAS/BAIK									

A. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden menyatakan sangat jelas (**68,18 %**) dengan rata-rata skor sebesar **3,65** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"sangat baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **sangat baik.**

B. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan adminitratif. Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden (**63,64 %**) menyatakan sangat puas dengan rata-rata skor sebesar **3,50** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **sangat baik.**

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis, mayoritas responden menyatakan bahwa waktu pelayanan sangat cepat (**50 %**) dengan rata-rata skor sebesar **3,50** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **sangat baik.**

D. Kompetensi Pelaksana

Kompentensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh data bahwa mayoritas responden (**72,73 %**) menyatakan kompetensi pelaksana mampu dalam memberikan pelayanan rata-rata skor sebesar **3,73** berada pada interval 3,26 s/d 4,00 kategori **"sangat baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **sangat baik.**

E. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh bahwa mayoritas respondenmemandang pelaksana sangat puas dengan perilaku pelaksana pelayanan (**68,18 %**) dengan rata-rata skor sebesar **3,68** berada pada Interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"sangat baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori

F. Kualitas Sarana dan Prasarana.

Kualitas sarana dan prasarana merupakan kadar tingkat baik atau buruknya alat/kelengkapan dan penunjang utama pelayanan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden **(59,09 %)** menyatakan kualitas sarana dan prasarana Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sangat baik, dengan rata-rata skor sebesar **3,59** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"sangat baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori **sangat baik.**

G. 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 mayoritas responden **(54,55 %)** menyatakan baik dan rata-rata skor sebesar **3,55** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"sangat baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori **sangat baik.**

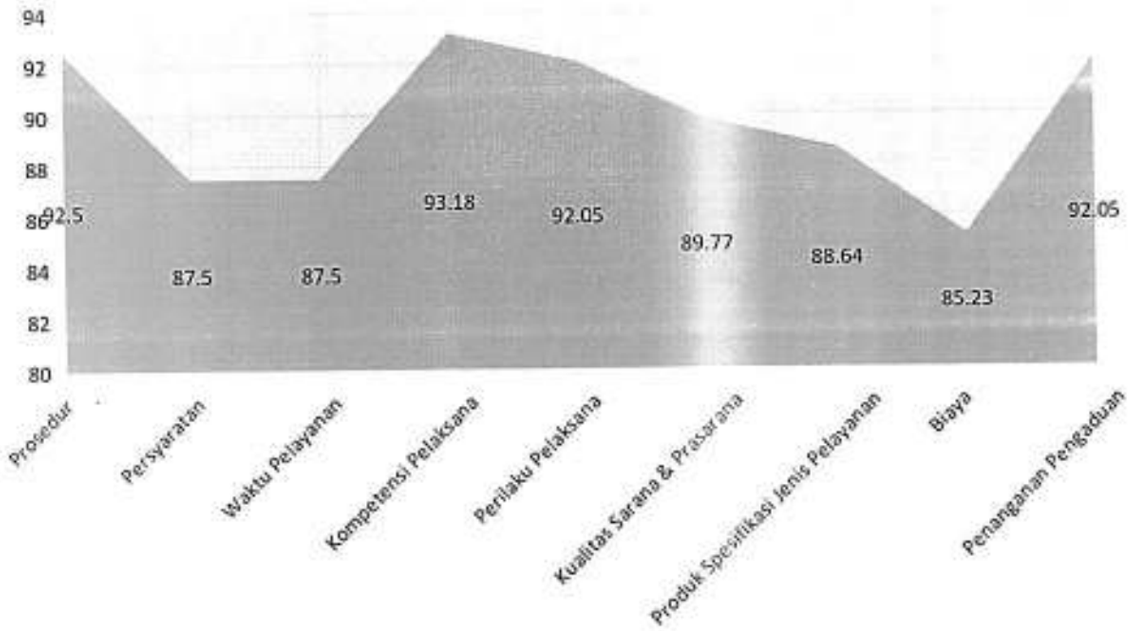
H. Biaya

Biaya 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 data bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa tidak pernah ada biaya yang dikeluarkan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya **(50 %)** dengan rata-rata skor sebesar **3,41** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"sangat baik".** Dengan demikian SKM Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bandung Ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **sangat baik.**

I. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden **(86,36 %)** menyatakan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sangat cepat/responsif dalam menangani pengaduan dengan rata-rata skor sebesar **3,68** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"sangat baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **sangat baik.**

Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya



J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis pada pertanyaan terbuka di dalam angket yang telah disebarkan (LAMPIRAN II). Saran-saran yang disampaikan responden terkait pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya khususnya berkaitan dengan 9 (sembilan) lingkup pelayanan dan juga pelayanan yang diberikan oleh para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), antara lain:

1. Kualitas air wudhu masih belum baik;
2. Perlu peningkatan fasilitas dan kinerja pegawai/pelaksana (tanpa keterangan yang lebih jelas); dan
3. Secara umum pelanggan yang disampling memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sudah baik dan memuaskan.

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data survei melalui penyebaran kuesioner ini, disimpulkan bahwa tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sebesar 89,75 % dan berada pada katagori **"SANGAT BAIK".** Adapun tanggapan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Lingkup prosedur pada kategori sangat baik (NRR 3,65)
2. Lingkup persyaratan pada kategori sangat baik (NRR 3,50)
3. Lingkup waktu pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,50)
4. Lingkup kompetensi pelaksana pada kategori sangat baik (NRR 3,73)
5. Lingkup perilaku pelaksana pada kategori sangat baik (NRR 3,68)
6. Lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana Publik (NNR 3,59)
7. Lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,55)
8. Lingkup biaya pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,41)
9. Lingkup penanganan pengaduan pada kategori sangat baik (NRR 3,68)

Tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pengadilan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya paling tinggi berada pada ruang lingkup kompetensi pelaksana, yang menggap bahwa pelaksana waktu pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya atas jenis-jenis layanan cepat dan memuaskan para responden.

Sementara tingkat kepuasan terendah ada pada lingkup kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan dimana para responden masih banyak yang menganggap bahwa kompetensi pelaksana layanan kurang kompeten serta banyak pengaduan yang kurang cepat ditindaklanjuti.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya, hendaknya tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dinilai sangat baik.Berdasarkan hasil survei ini, ruang lingkup kompetensi pelaksana yang perlu lebih ditingkatkan dan penanganan pengaduan yang perlu direspon lebih cepat.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran saran yang diberikan responden, yaitu agar kualitas air wudhu untuk ditingkatkan lagi.

Surabaya, 4 Juli 2022

Mengetahui,
PANITERA,

Drs. SAMPIRIN HADI S, S.H., M.H.
NIP. 19611008 198503 1 006

PANITERA MUDA HUKUM,

MUSLICH HIDAJAT, S.H., M.H.
NIP. 19640204 198603 005

Menyetujui:
KETUA PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA
Surabaya,

Dr. ISTIWIBOWO, S.H., M.H.
NIP. 19571011 198503 1 001

LAMPIRAN I. DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI WEBSITE PT TUN SURABAYA

Keterangan pada Kolom Tabel Data :

1. Tanggal Pengisian Survey;
2. Nama Responden;
3. Alamat Responden;
4. Usia Responden;
5. Jenis Kelamin Responden;
6. Tingkat Pendidikan Responden;
7. Pekerjaan Responden;
8. Nomor Kontak (HP/TLP.) Responden;
9. Alamat E-Mail Responden;
10. Jenis Pelayanan yang diterima dan dibutuhkan Responden;
11. Tanggapan responden pada lingkup Prosedur;
12. Tanggapan responden pada lingkup Persyaratan;
13. Tanggapan responden pada lingkup Waktu Pelayanan;
14. Tanggapan responden pada lingkup Kompetensi Pelaksana;
15. Tanggapan responden pada lingkup Perilaku Pelaksana;
16. Tanggapan responden pada lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana;
17. Tanggapan responden pada lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
18. Tanggapan responden pada lingkup Biaya;
19. Tanggapan responden pada lingkup Pengelolaan Pengaduan; dan
20. Tanggapan responden pada kolom Kritik dan Saran.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	14	16	17	18	19	20
28/06/2022 14:48:42	Muhammad Syamsul Arifin	Bungo, Wedung, Demak	21	Laki-Laki	SMA, S1	Siswa / Mahasiswa	082137966621	syamsularifin231100@gmail.com	Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sangat Sesuai	Gratis	Dikelola dengan baik	Bagus
28/06/2022 14:49:06	Rizki Parahita	Salatiga	30	Perempuan	S2	PNS	085778759574	rizkiparahita@gmail.com	Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sangat Sesuai	Murah	Dikelola dengan baik	-

28/06/2022 14:49:31	Della Aulia Putri	Jl Rawakuning Rt09 Rw07 No.24 Pulogebang Cakung Jakarta Timur 13950	21 tahun	Perempuan	SMA	Siswa / Mahasiswa	085606341550	Dellalptr@gmail.com	Pelayanan Umum	Sesuai	Mudah	Cepat	Mampu	Sopan / ramah	Baik	Sesuai	Murah	Dikelola dengan baik	💗💗💗
28/06/2022 14:49:47	Galih Wicaksono	Tunggul RT 08/20, Gunungan, Manyaran, Wonogiri, Jawa Tengah	21	Laki-Laki	SMA	Siswa / Mahasiswa	082324345893	galihw128f31@gmail.com	Informasi dan Pengaduan	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sangat Sesuai	Gratis	Dikelola dengan baik	Air fasilitas wudhunya masih kurang
28/06/2022 14:49:50	Natasya Salsabila	Salatiha	20th	Perempuan	SMA	Siswa / Mahasiswa	083928478490		Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sangat Sesuai	Gratis	Dikelola dengan baik	Semoga pelayanan lebih optimal
28/06/2022 14:50:07	Shifa aulia tamara	Jl.K.H Mas Mansyur kp.mede Bekasi timur	21	Perempuan	S1	Siswa / Mahasiswa	088225926751	tamaraauliaaaa@gmail.com	Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Baik	Sesuai	Murah	Dikelola dengan baik	Tetap pertahankan pelayanan pelayanan dengan sebaik

																			mungkin
28/06/2022 14:50:33	Fitriana Djanu Saputri	Salatiga	20 Tahun	Perempuan		S1	Siswa / Mahasiswa	085853470580	fitrianadjanu2312@gmail.com	Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Sangat Mampu	Sopan / ramah	Sangat Baik	Sangat Sesuai	Gratis	Dikelola dengan baik	Tetap pertahankan pelayanan yang baik dan lebih baik lagi
28/06/2022 14:50:46	Erna Hadi Tri Pratama	Jl. Cisangkuy II blok A 20 No 7 Cikarang utara	21	Perempuan		SMA	Siswa / Mahasiswa	085711231902	Ernahaditripratama1205@gmail.com	Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sangat Sesuai	Gratis	Dikelola dengan baik	Tidak ada
28/06/2022 14:50:49	Rizky Akhmad Mahendra	KEBUMEN	21	Laki-Laki		SMA	Siswa / Mahasiswa	085604904732	Rizkymahendra139@gmail.com	Pelayanan Umum	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sesuai	Murah	Dikelola dengan baik	Tambah mantap
28/06/2022 14:50:52	Muhammad Abdul Latif	Temanggung	20	Laki-Laki		SMA	Siswa / Mahasiswa	085156253818	latief29.la@yahoo.com	Pelayanan Umum	Sesuai	Mudah	Cepat	Mampu	Sopan / ramah	Baik	Sesuai	Murah	Dikelola dengan baik	Tetap memberikan pelayanan yg baik
28/06/2022 14:50:52	Husni Maulana	Salatiga	21	Laki-Laki		SMA	Siswa / Mahasiswa	082324414497	chusnimaul@gmail.com	Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sangat Sesuai	Gratis	Dikelola dengan baik	Sudah cukup baik

28/06/2022 14:50:58	Yunita Bella Savitri	Baron Nganjuk Jawa Timur	21 tahun	Perempuan		SMA	Siswa / Mahasiswa	081359475271	yunitabela25@gmail.com	Pelayanan Umum	Sesuai	Mudah	Cepat	Sangat Mampu	Sopan / ramah	Baik	Sesuai	Murah	Dikelola dengan baik	Lebih dikembangkan lagi
28/06/2022 14:51:37	Ali usman	Magelang	21	Laki-Laki		SMA	Siswa / Mahasiswa	089527141377	usmann2205@gmail.com	Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sangat Sesuai	Gratis	Dikelola dengan baik	Semoga tetap menjunjung tinggi profesionalitas
28/06/2022 14:52:05	Muhammad iqbal Surya awaludin	Salatiga	21	Laki-Laki		SMA	Siswa / Mahasiswa	083109327652	iqbalsurya471@gmail.com	Pelayanan Umum	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Baik	Sesuai	Murah	Dikelola dengan baik	Sudah bagus
28/06/2022 14:52:15	Alvin Farizki Adam	Bojonegoro	21	Laki-Laki		SMA	Siswa / Mahasiswa	085749893937	alvinfarizki06@gmail.com	Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sangat Sesuai	Gratis	Dikelola dengan baik	fasilitas harus ditingkatkan
28/06/2022 14:52:28	Joko prasetyo	UIN SALATIGA	20	Laki-Laki		SMA	Siswa / Mahasiswa	085712715034	Jk.prst28@gmail.com	Pelayanan Umum	Sesuai	Mudah	Cepat	Mampu	Sopan / ramah	Baik	Sesuai	Gratis	Dikelola dengan baik	Semoga lebik baik kedepannya
28/06/2022 14:54:29	Muhammad Ihsan Wiranto	Jatilawang, wonosamodro, Boyolali	20	Laki-Laki		S1	Siswa / Mahasiswa	082241922607	wirantoikhsan75@gmail.com	Informasi dan Pengaduan	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sangat Sesuai	Murah	Dikelola dengan baik	Kedepannya lebih baik

																			lagi
28/06/2022 14:55:37	Riki pratama	OKUTIMUR, SUMSEL. UIN SALATIGA.	21th	Laki-Laki	S1	Siswa / Mahasiswa	085727948525	pratamariki@gmail.com	Informasi dan Pengaduan	Sesuai	Cukup Mudah	Cepat	Mampu	Sopan / ramah	Baik	Sesuai	Murah	Tidak Ada	Cukup baik dan terima kasih sudah menerima peserta kkl dg baik.
28/06/2022 15:23:50	Widatul Chusna	Beji Manggihan Rt 01 Rw 09, Ungaran timur, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah	21	Perempuan	SMA	Siswa / Mahasiswa	083109224192	chusna.widatul4@gmail.com	Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sangat Sesuai	Sangat Mahal	Dikelola dengan baik	Pelayanan sangat baik
28/06/2022 18:26:13	Daviola alisya namira al khalifah	Banaran rt 03/rw08,Cepogo,Boyolali	20tahun	Perempuan	SMA	Siswa / Mahasiswa	08161425072	daviolaalisya76@gmail.com	Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Cukup Mudah	Cepat	Mampu	Sangat Sopan / ramah	Sangat Baik	Sesuai	Gratis	Tidak Ada	Mungkin belum ada
28/06/2022 18:26:54	Iroh Markamah	Jatisrono Wonogiri	20	Perempuan	SMA	Wirausaha, Siswa / Mahasiswa	0882003041557	irohmann36@gmail.com	Pelayanan Umum	Sangat Sesuai	Cukup Mudah	Cepat	Sangat Mampu	Sangat Sopan / ramah	Baik	Sesuai	Murah	Dikelola dengan baik	melindungi hak rakyat menengah kebaw

																			ah sama sederajat dengan kalangan kaya raya
28/06/2022 18:30:05	Rodhotus Solekhah	Dk. Kala'an Kepoh RT 03 RW 04 Nongkosawit Gunungpati Semarang	21	Perempuan		SMA	Siswa / Mahasiswa	085643110152	rodhotussolekhah01@gmail.com	Pelayanan Umum	Sesuai	Mudah	Cepat	Mampu	Sopan / ramah	Baik	Sesuai	Gratis	Dikelola dengan baik	Tingkatkan selalu kinerja nya

LAMPIRAN II. KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI GOOGLE FORM PADA WEBSITE PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA

KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

* Wajib

Kuisioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

PETUNJUK PENGISIAN:
1. Mohon diisi sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak / Ibu/Saudara(i).
2. Cara Pengisian Kuesioner : Bapak/Ibu/Saudara(i) memilih tanda lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i).

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur / tata cara pelayanan termasuk pengaduan / informasi di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya?

- ◯ Tidak Sesuai
- ◯ Kurang Sesuai
- ◯ Sesuai
- ◯ Sangat Sesuai

2. Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya?

- ◯ Sulit
- ◯ Cukup Mudah
- ◯ Mudah
- ◯ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan / ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- ◯ Tidak Cepat
- ◯ Kurang Cepat
- ◯ Cepat
- ◯ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas/ pegawai dalam memberikan pelayanan?

- ◯ Tidak Mampu
- ◯ Kurang Mampu
- ◯ Mampu
- ◯ Sangat Mampu

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

- ◯ Tidak Sopan / ramah
- ◯ Kurang Sopan / ramah
- ◯ Sopan / ramah
- ◯ Sangat Sopan / ramah

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana kantor Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya?

- ◯ Buruk
- ◯ Cukup
- ◯ Baik
- ◯ Sangat Baik

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

- ◯ Tidak Sesuai
- ◯ Kurang Sesuai
- ◯ Sesuai
- ◯ Sangat Sesuai

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?

- ◯ Sangat Mahal
- ◯ Cukup Mahal
- ◯ Murah
- ◯ Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan?

- ◯ Tidak Ada
- ◯ Ada tetapi tidak berfungsi
- ◯ Berfungsi kurang maksimal
- ◯ Dikelola dengan baik

Saran - Saran Perbaikan : *

Jawaban Anda

Kembali Kirim Kosongkan formulir

LAMPIRAN II. KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap : _____

Alamat : _____

Usia : _____

Jenis Kelamin : ◯ Laki-laki ◯ Perempuan

Pendidikan Terakhir : ◯ SD ◯ SMP/SLTP ◯ SMA/SLTA ◯ S1 ◯ S2 ◯ S3

Pekerjaan : _____

Nomor Tlp./HP. : _____

Alamat Email : _____

Layanan yang Dituju : Bubuhkan cawang (✓) pada salah satu lingkaran dalam pilihan di bawah ini!

◯ Penerimaan Perkara

◯ Informasi dan Pengaduan

◯ Pelayanan Umum

B. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

1. Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya untuk selanjutnya disingkat "PT TUN Surabaya";
2. Jawaban Kuisioner mohon diisi sesuai dengan pendapat Saudara yang sebenarnya;
3. Hasil dari Kuisioner yang diisi tidak memengaruhi pelayanan terhadap Saudara; dan
4. Untuk mengisi kuisioner, Saudara harus melingkari ◯ huruf (a, b, c, atau d) pada salah satu pilihan jawaban yang menurut Saudara paling benar.

C. KUISIONER

1.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di PT TUN Surabaya?	Nilai
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4

2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Nilai
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4

3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada PT TUN Surabaya ?	Nilai

a.	Tidak cepat	1
b.	Kurang cepat	2
c.	Cepat	3
d.	Sangat cepat	4

4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Nilai
a.	Tidak kompeten	1
b.	Kurang kompeten	2
c.	Kompeten	3
d.	Sangat kompeten	4

5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Nilai
a.	Tidak sopan dan ramah	1
b.	Kurang sopan dan ramah	2
c.	Sopan dan ramah	3
d.	Sangat sopan dan ramah	4

6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Nilai
a.	Buruk	1
b.	Cukup baik	2
c.	Baik	3
d.	Sangat baik	4

7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Nilai
a.	Tidak sesuai	1
b.	Kurang sesuai	2
c.	Sesuai	3
d.	Sangat sesuai	4

8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya?	Nilai
a.	Sangat mahal	1
b.	Cukup mahal	2
c.	Murah	3
d.	Gratis	4

9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Nilai
a.	Tidak ada	1

c.	Berfungsi kurang maksimal	3
d.	Dikelola dengan baik	4

10. **Berikan kritik dan saran Saudara pada kolom di bawah ini agar Pelayanan Pengadilan PT TUN Surabaya dapat kami tingkatkan lagi!**

---------- KRITIK DAN SARAN ----------

Diisi dan ditanda tangani di:

....., ...

Responden,

(.....)