



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN MILITER**  
**DAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA**  
**PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA BANJARMASIN**  
**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA**

Jalan Tjilik Riwut Km. 5 Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73112  
www.ptun-palangkaraya.go.id, email@ptun-palangkaraya.go.id

**SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKARAYA**

Kusioner Ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan  
Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya  
Kepada Masyarakat Pencari Keadilan

Isi dengan tanda : X / ✓

No	Pertanyaan Survei	Penilaian			
		Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.  <b>Penjelasan :</b> Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.				
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.  <b>Penjelasan :</b> Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.				
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.  <b>Penjelasan :</b> Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.				
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.  <b>Penjelasan :</b> Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.				
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.  <b>Penjelasan :</b> Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah produk/jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diinformasikan.				
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.  <b>Penjelasan :</b> Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring.				
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.  <b>Penjelasan :</b> Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, serta petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll).				



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN MILITER  
DAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA  
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA BANJARMASIN  
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA**

Jalan Tjilik Riwut Km. 5 Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73112  
[www.ptun-palangkaraya.go.id](http://www.ptun-palangkaraya.go.id), [email@ptun-palangkaraya.go.id](mailto:email@ptun-palangkaraya.go.id)

8.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p><b>Penjelasan :</b> Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah kualitas sarana dan prasarana pelayanan, baik secara langsung maupun daring telah sesuai dengan standar dan harapan dari pengguna layanan.</p>				
9.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p><b>Penjelasan :</b> Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat kualitas penanganan konsultasi dan pengaduan yang beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat, serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.</p>				
10	<p><b>Kritik dan Saran</b></p> <p>(Apabila ada pelayanan kami yang kurang, diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaikinya)</p>				