# LAPORAN

## SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Berdasarkan

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona integritas 2023

**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA**

**2023**

# Lembar Pengesahan

# LAPORAN

# SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

## PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA

Berdasarkan

**Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023**

**Laporan ini telah disetujui dan disahkan**

**Palangka Raya, 18 April 2023**

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya,

**Muhamad Ilham, S.H., M.H.**

Ketua Tim Survei,

**Sekar Annisa, S.H.**

# DAFTAR ISI

**Lembar Pengesahan**

**DAFTAR ISI** ..... i

**KATA PENGANTAR** ..... ii

**BAB I KUISIONER SURVEI** ..... 1

1.1 Form Data Responden ..... 2

1.2 Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ..... 3

**BAB II METODOLOGI SURVEI** ..... 5

2.1. Kriteria Responden ..... 5

2.2. Metode Pencacahan ..... 5

2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis ..... 6

**BAB III PENGOLAHAN SURVEI** ..... 7

3.1. Analisis Hasil Survei ..... 7

3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei ..... 19

**BAB IV DATA SURVEI**

4.1. Data Responden ..... 20

4.2. Hasil Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ..... 25

4.3. Tautan Akses Hasil Survei ..... 27

4.4. Data Dukung Lainnya ..... 27

# Kata Pengantar

Pemberian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya dalam melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya memiliki tanggung jawab yang sama untuk memberikan pelayanan kepada publik khususnya para pencari keadilan. Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya selalu berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap Survei yang telah dilaksanakan terhadap 30 (tiga puluh) responden didapatkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yaitu 3,83 atau konversi 95.83% yaitu sangat baik. Diharapkan kedepannya, Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya tetap terus melakukan berbagai inovasi dan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dan tetap berintegritas.

Demikian Laporan ini dibuat sebagai bentuk keterbukaan dan evaluasi kinerja dalam pemberian layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya.

Palangka Raya, 18 April 2023
Ketua Pengadilan Tata Usaha
Negara Palangka Raya

Muhamad Ilham, S.H., M.H.

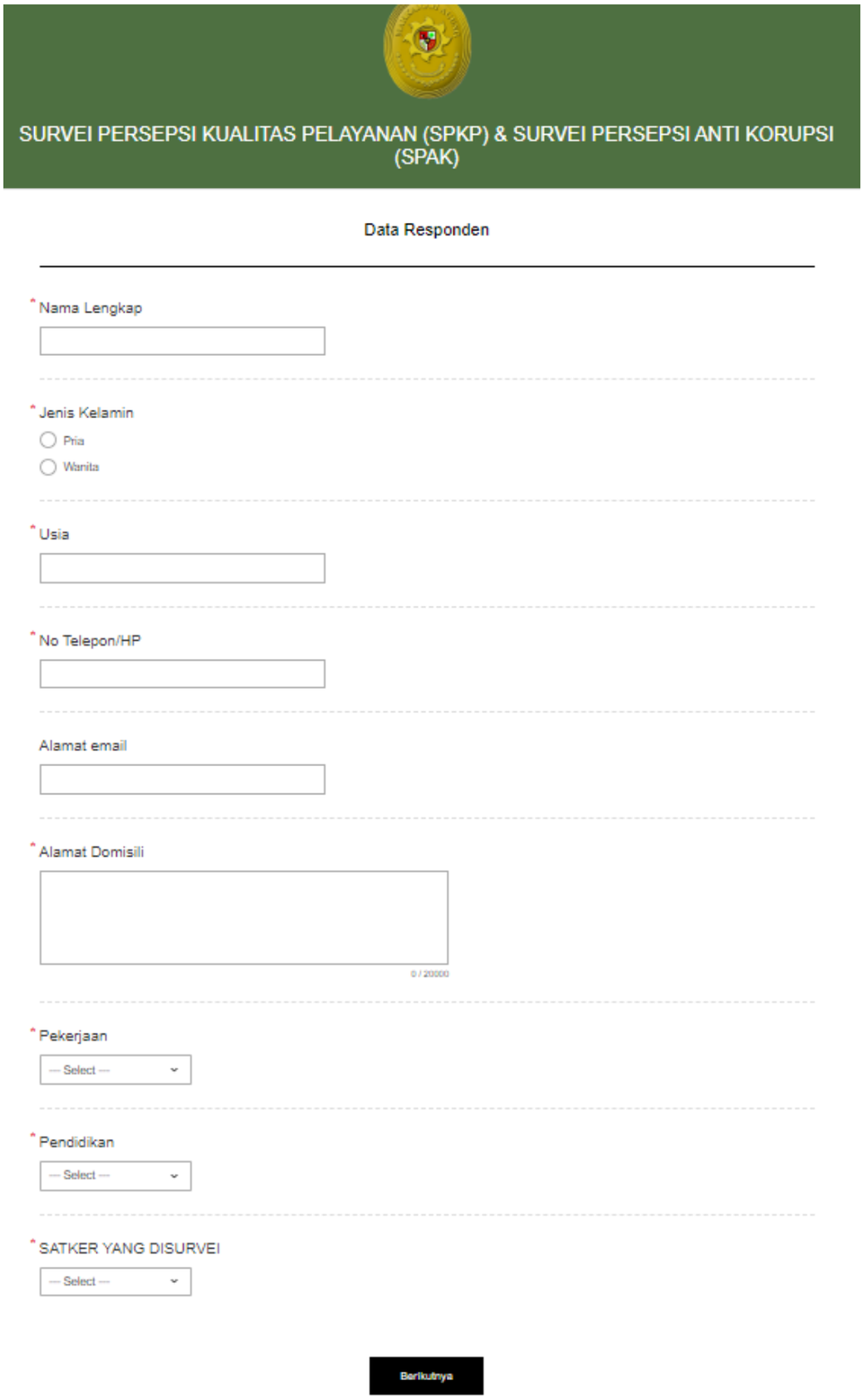
# BAB I

# KUISIONER SURVEI

Penyusunan Survei Kepuasan Pengadilan Tingkat Pertama terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya, oleh pencari keadilan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Ruang lingkup kegiatan yang dimintakan Survei meliputi seluruh proses pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya. Penyusunan Survei Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya ini mengacu pada **Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023** dan menggunakan format sebagaimana disampaikan melalui **Surat Nomor 755/DjMT/B/HM.02.1/IV/2023 oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara pada 11 April 2023**.

## 1.1 Form Data Responden



SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

Data Responden

* Nama Lengkap

* Jenis Kelamin
  - Pria
  - Wanita

* Usia

* No Telepon/HP

Alamat email

* Alamat Domisili

0 / 20000

* Pekerjaan
  — Select —

* Pendidikan
  — Select —

* SATKER YANG DISURVEI
  — Select —

Berikutnya

## 1.2 Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan

Jawablah kuesioner berikut dengan memberi tanda bintang:

- ★ Sangat Tidak Setuju
- ★★ Tidak Setuju
- ★★★ Kurang Setuju
- ★★★★ Setuju
- ★★★★★ Sangat Setuju
- ★★★★★★ Sangat Setuju Sekali

* 1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

**Info:** Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

☆☆☆☆☆☆

* 2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

**Info:** Pernyataan 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.

☆☆☆☆☆☆

* 3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

**Info:** Pernyataan 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.

☆☆☆☆☆☆

* 4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

**Info:** Pernyataan 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 sesuia dengan yang diinformasikan.

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

* 5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

**Info:** Pernyataan 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.

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

* 6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

**Info:** Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

* 7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

**Info:** Pernyataan 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, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

* 8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

**Info:** Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan 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.

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

# BAB II

# METODOLOGI SURVEI

Survei ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu dengan melakukan penyebaran kuisioner dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan untuk mendapatkan nilai atau angka-angka. Data-data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan pendekatan deskripsi kuantitatif untuk memperolah gambaran nyata kualitas pelayanan yang diberikan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya melalui pengolahan hasil Survei.

## 2.1 Kriteria Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yangtelah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya. Adapun kriteria responden yang digunakan adalah sebagai berikut:

A. Pengunjung Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya atau Para Pencari Keadlian di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya;
B. Telah berusia diatas 17 tahun; dan
C. Telah menerima layanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya yaitu Penyelesaian Perkara TUN, Pengambilan Produk Pengadilan TUN, dan/atau Informasi dan Pengaduan.

## 2.2. Metode Pencacahan

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan dengan metode pencacahan yaitu menggunakan angka-angka yang dipersamakan dengan jumlah bintang yang diberikan oleh responden sebagai indikator penghitungan tingkat kepuasan masyarakat atau dasar pengukuran tingkat kepuasaan masyarakat. Adapun pengukuran dalam Survei sebagai berikut:

Pengisian Survei oleh responden yang memenuhi kriteria responden melalui link Survei https://s.djmt.id/surveiZI2023. Adapun rentang waktu pengisin Survei dimulai pada tanggal 11 April s.d. 17 April 2023. Jumlah minimal responden dalam pengisian Survei adalah 30 (tiga puluh) responden sebagai angka minimum untuk pengujian validitas dari Survei.

## 2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data hasil Survei oleh responden dilakukan dengan mengkonversi hasil pencacahan atau pengukuran menjadi 4 (empat) skala sebagai berikut:

**Tabel 1 : Kategori Mutu Pelayanan**

| No | Mutu Pelayanan | Nilai SPKP | Presentase |
|---|---|---|---|
| 1 | A (Sangat Baik) | 3,5324 - 4 | 88,31% - 100% |
| 2 | B (Baik) | 3,0644 – 3,532 | 76.61% - 88,30% |
| 3 | C (Kurang Baik) | 2,6000 – 3,064 | 65,00% - 76,60% |
| 4 | D (Tidak Baik) | 1,0000 – 2,5996 | 25,00% - 64,99% |

Adapun rumus yang digunakan dalam pengkoversian ataupun pengolahan data adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai SPKP} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang}}{\text{(Jumlah Responden x 48)}} \times 4$$

$$\text{Presentase SPKP} = \frac{\text{Nilai SPKP}}{\text{4 (skala Penilaian)}} \times 100\%$$

# BAB III

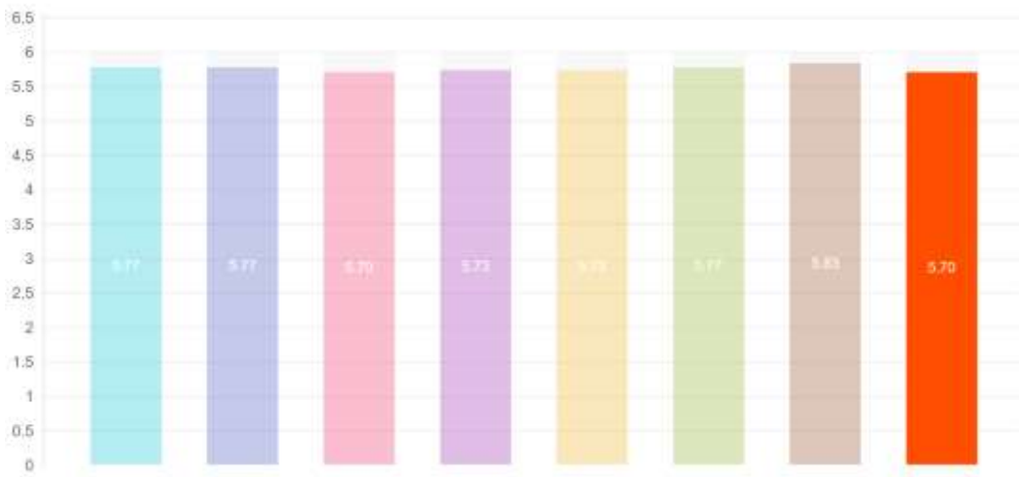
# PENGOLAHAN SURVEI

## 3.1 Analisis Hasil Survei

Hasil Survei terkait Persepsi Kualitas Pelayanan diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menguhubungkan angka-angka dan variable penilaian. Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya yang dilaksanakan pada **11 April s.d. 17 April 2023**, adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu **3.83** atau **95.83%** yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik.

Berikut hasil perhitungan nilai SPKP Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya :

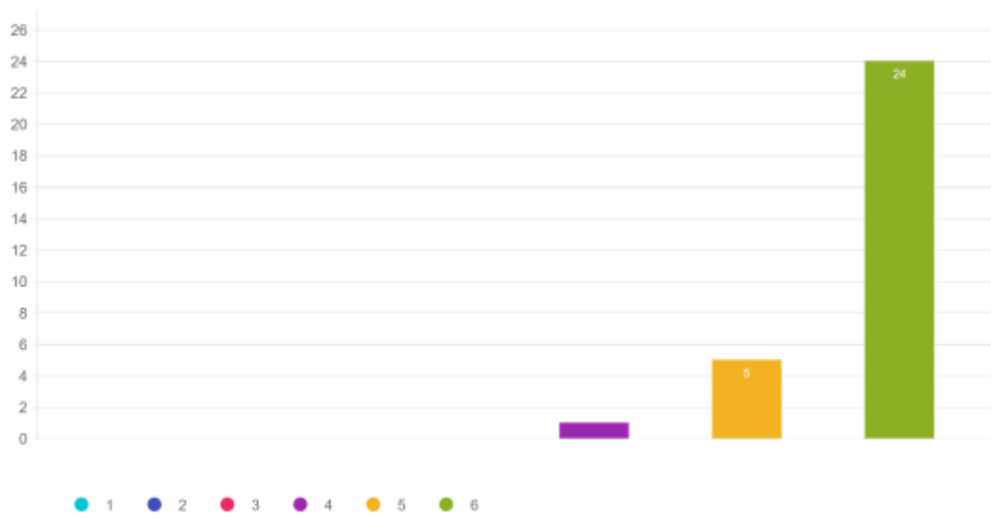
| No | Pertanyaan | Rata-rata Nilai | Skala |
|---|---|---|---|
| 1 | Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik | 5.77 | 6 |
| 2 | Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini | 5.77 | 6 |
| 3 | Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan | 5.70 | 6 |
| 4 | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini | 5.73 | 6 |
| 5 | Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan | 5.73 | 6 |
| 6 | Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan | 5.77 | 6 |
| 7 | Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat | 5.83 | 6 |
| 8 | Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses | 5.70 | 6 |




Analisis data hasil SPKP untuk setiap kuisioner pernyataan didiskripsikan sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

   **Info**: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.



| Number of stars | Response percent | Response count |
|---|---|---|
| ★ | 0.00% | 0 |
| ★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★★ | 3.33% | 1 |
| ★★★★★ | 16.67% | 5 |
| ★★★★★★ | 80.00% | 24 |

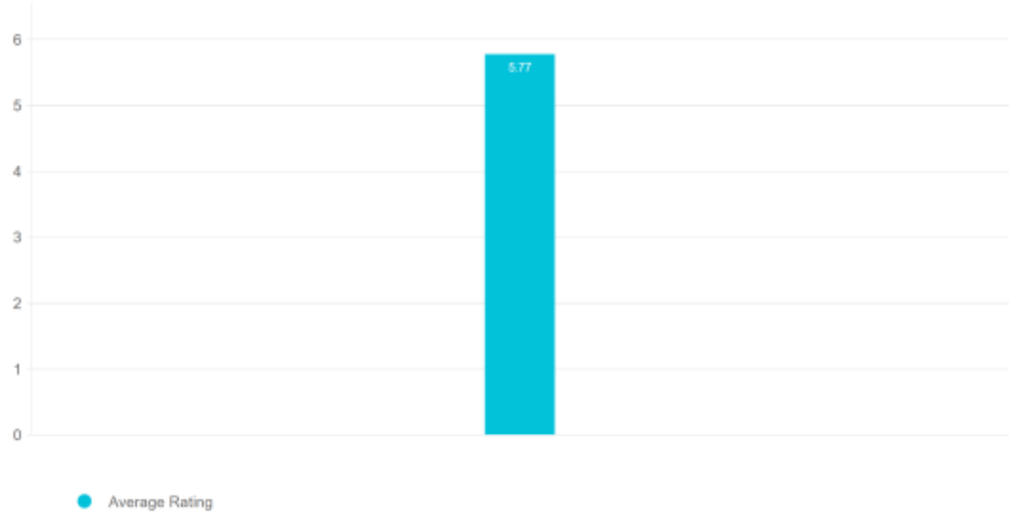
Average rating: 5.77

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (80% atau 24 responden ) pada pernyataan "Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa sistem informasi pelayanan yang disediakan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dinilai baik, mudah digunakan, memiliki fasilitas interaktif dan FAQ oleh pengguna layanan. Terdapat juga 5 responden (16,67%) memberikan skor bintang 5 dan 1 responden (3,33%) memberikan bintang 4, yang dapat diartikan bahwa ada aspek dari sistem informasi pelayanan yang masih perlu ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,77 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan melalui media elektronik maupun non elektronik.

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

   **Info**: Pernyataan 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.




| Number of stars | Response percent | Response count |
|---|---|---|
| ★ | 0.00% | 0 |
| ★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★★ | 6.67% | 2 |
| ★★★★★ | 10.00% | 3 |
| ★★★★★★ | 83.33% | 25 |

Average rating: 5.77

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (83,33% atau 25 responden) pada pernyataan " Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini ". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa informasi persyaratan layanan yang disediakan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Terdapat juga 3 responden (10%) memberikan skor bintang 5 dan 2 responden (6,67%) memberikan bintang 4, yang dapat diartikan bahwa masih ada aspek dari Kesesuaian antara persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan layanan yang ditetapkan perlu untuk ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,77 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap Kesesuaian antara persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

   **Info**: Pernyataan 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.

| Number of stars | Response percent | Response count |
|---|---|---|
| ★ | 0.00% | 0 |
| ★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★★ | 10.00% | 3 |
| ★★★★★ | 10.00% | 3 |
| ★★★★★★ | 80.00% | 24 |

Average rating: 5.70

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (80% atau 24 responden) pada pernyataan "Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa informasi prosedur/alur layanan yang disediakan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dapat dipahami dengan jelas dan

sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Terdapat juga 3 responden (10%) memberikan skor bintang 5 dan 3 responden (10%) memberikan bintang 4, yang dapat diartikan bahwa ada aspek dari prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan yang masih belum mudah untuk dipahami sehingga perlu untuk ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,70 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemudahan dan kejelasan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

   **Info**: Pernyataan 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.

| Number of stars | Response percent | Response count |
|---|---|---|
| ★ | 0.00% | 0 |
| ★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★★ | 10.00% | 3 |
| ★★★★★ | 6.67% | 2 |
| ★★★★★★ | 83.33% | 25 |

Average rating: 5.73

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (83,33% atau 25 responden) pada pernyataan "Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan yang disediakan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dapat dipahami dengan jelas, wajar, dan sesuai dengan yang diinformasikan. Terdapat juga 2 responden (6,67%) memberikan skor bintang 5 dan 3 responden (10%) memberikan bintang 4, yang dapat diartikan bahwa masih ada aspek dari waktu penyelesaian pelayanan yang masih kurang jelas dan kurang sesuai dengan yang diinformasikan sehingga perlu untuk ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,73 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan yang diterima dengan yang ditetapkan unit layanan.

5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

   **Info**: Pernyataan 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.

| Number of stars | Response percent | Response count |
|---|---|---|
| ★ | 0.00% | 0 |
| ★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★★ | 6.67% | 2 |
| ★★★★★ | 13.33% | 4 |
| ★★★★★★ | 80.00% | 24 |

Average rating: 5.73

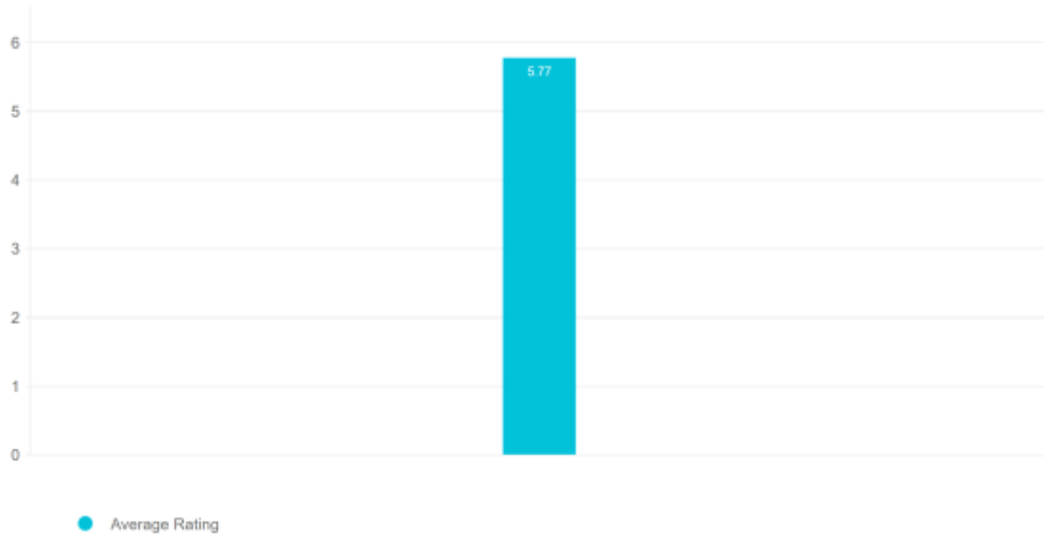
Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (80% atau 24 responden) pada pernyataan "Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa informasi biaya pelayanan yang disediakan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran. Terdapat juga 4 responden (13,33%) memberikan skor bintang 5 dan 2 responden (6,67%) memberikan bintang 4, yang dapat diartikan bahwa masih ada aspek dari informasi biaya pelayanan yang kurang lengkap sehingga perlu untuk ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,73 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap

Kesesuaian antara tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

   **Info**: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.




| Number of stars | Response percent | Response count |
|---|---|---|
| ★ | 0.00% | 0 |
| ★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★★ | 6.67% | 2 |
| ★★★★★ | 10.00% | 3 |
| ★★★★★★ | 83.33% | 25 |

Average rating: 5.77

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (83,33% atau 25 responden) pada pernyataan " Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya. Terdapat juga 3 responden (10%) memberikan skor bintang 5 dan 2

responden (6,67%) memberikan bintang 4, yang dapat diartikan bahwa masih ada aspek dari sarana prasarana pendukung pelayanan yang belum mempermudah proses pelayanan sehingga perlu untuk ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,77 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

   **Info**: Pernyataan 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, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

| Number of stars | Response percent | Response count |
|---|---|---|
| ★ | 0.00% | 0 |
| ★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★★ | 3.33% | 1 |
| ★★★★★ | 10.00% | 3 |
| ★★★★★★ | 86.67% | 26 |

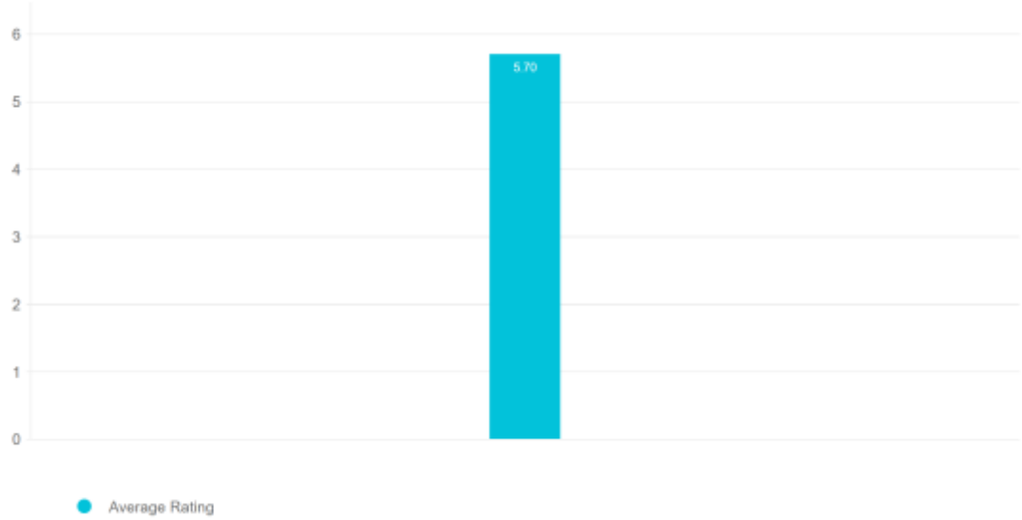
Average rating: 5.83

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan skor bintang 6 (86,67% atau 26 responden) pada pernyataan "Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa petugas pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya sudah mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun). Terdapat juga 3 responden (10%) memberikan skor bintang 5 dan 1 responden (3,33%) memberikan bintang 4, yang dapat diartikan bahwa masih ada aspek pelayanan dari petugas yang perlu untuk ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,83 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemampuan dan sikap dari petugas pelayanan yang baik dalam merespon keperluan penerima layanan.

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

   **Info**: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan 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.




| Number of stars | Response percent | Response count |
|---|---|---|
| ★ | 0.00% | 0 |
| ★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★ | 0.00% | 0 |
| ★★★★ | 6.67% | 2 |
| ★★★★★ | 16.67% | 5 |
| ★★★★★★ | 76.67% | 23 |

Average rating: 5.70

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan skor bintang 6 (76,67% atau 23 responden) pada pernyataan "Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa sarana layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya beragam, prosedur mudah, respon cepat serta tindak lanjut jelas. Terdapat juga 5 responden (16,67%) memberikan skor bintang 5 dan 2 responden (6,67%) memberikan bintang 4, yang dapat diartikan bahwa masih ada aspek layanan konsultasi dan pengaduan yang perlu untuk ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,70 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemudahan akses layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan.

## 3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil Survei yang didapatkan dengan kualitas pelayanan yaitu sangat baik menjadi motivasi Pengadilan Tata Usaha Negara untuk terus melakukan inovasi demi peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan prima. Berikut adalah tindak lanjut atau rencana aksi yang akan dilakukan oleng Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya:

a. Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
   i. Melakukan kegiatan *briefing* secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menjadi forum penyampaian masukan atau evaluasi dari petugas PTSP untuk menunjang pemberian pelayanan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui wa center PTSP maupun secara langsung kepada pencari keadilan.
   ii. Pelaksanaan kegiatan *role play* untuk mempersiapkan petugas PTSP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau para pencari keadilan dengan *study case* yang disesuaikan pada masing-masing bagian PTSP.
   iii. Penyediaan perangkat atau informasi yang dapat menunjang pengetahuan dasar pada petugas PTSP misalnya alat bantu untuk menjelaskan oleh Petugas PTSP seperti infografis.
   iv. Pembuatan seragam petugas PTSP untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan penampilan yang rapi dan bersih dari petugas PTSP.
b. Bagian Perencanaan, Informasi Teknologi dan Pelaporan dan Tim Inovasi, Pengelola Website dan Media Sosial
   i. Melakukan pembaharuan pada media informasi yang dimiliki oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya baik melalui website atau media sosial, misalnya terkait perubahan jam layanan, penyampaian informasi yang berkaitan dengan layanan yang ada dan informasi berkaitan Peradilan Tata Usaha Negara.
   ii. Melakukan inovasi-inovasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pengadilan, misalnya sistem pengawasan internal dan pengingat jadwal sidang.
c. Bagian Umum dan Keuangan
   i. Peningkatan kualitas pelayanan dengan melakukan perubahan dan perbaikan pada ruang tunggu pengunjung.
   ii. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk pengunjung pengadilan khususnya bagi penyandang disabilitas.

# BAB IV

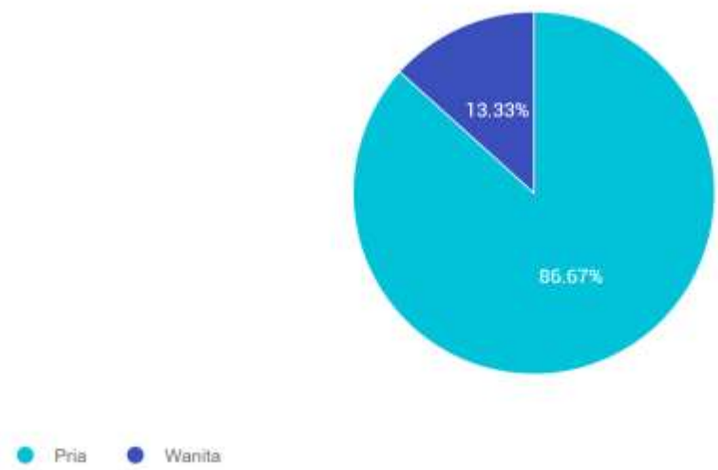
# DATA SURVEI

## 4.1 Data Responden

### A. Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden yang diterima, karekteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

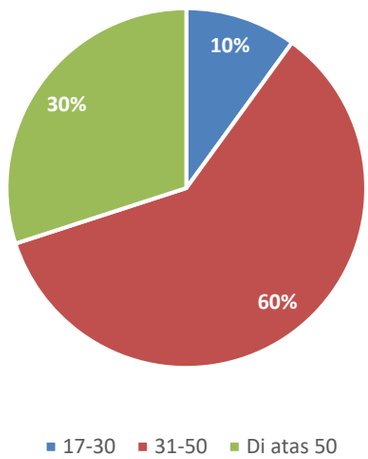
| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| Pria | 26 | 86,67% |
| Wanita | 4 | 13,33% |
| **Jumlah** | 30 | 100% |



## B. Usia

Adapun tentang usia dari responden sebagai berikut:

| Rentang Usia | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| 17-30 | 3 | 10% |
| 31-50 | 18 | 60% |
| Di atas 50 | 9 | 30% |
| **Jumlah** | 30 | 100% |

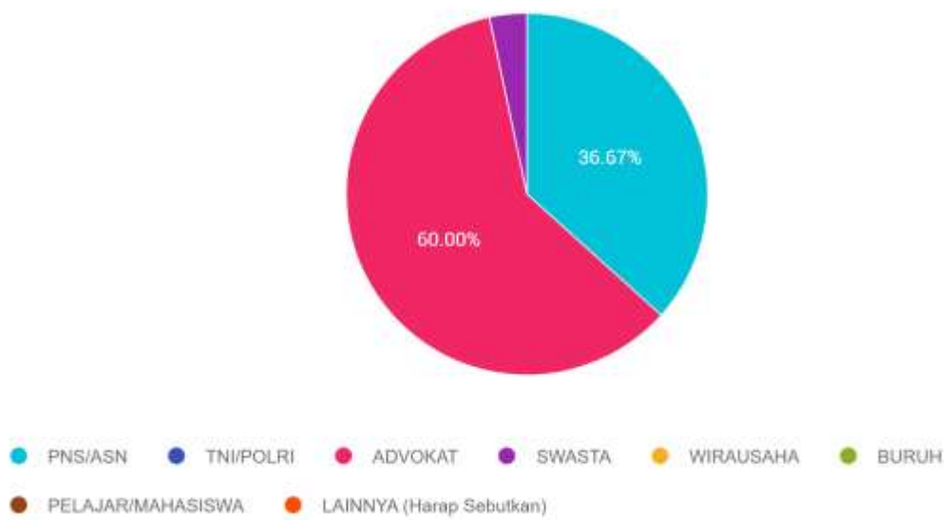



Responden dengan rentang usia 17-30 tahun sebanyak 3 orang, kemudian responden dengan rentang usia 31-50 tahun sebanyak 18 orang dan 9 orang berusia di atas 50 tahun. Sehingga dapat diketahui, bahwa penerima layanan seluruhnya masuk dalam kategori usia produktif yaitu dengan rentang usia 15 tahun sampai dengan 64 tahun.

## C. Pekerjaaan

Pekerjaan dari responden sebagai berikut:

| Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| PNS/ASN | 11 | 36.67% |
| TNI/POLRI | 0 | 0.00% |
| ADVOKAT | 18 | 60.00% |
| SWASTA | 1 | 3.33% |
| WIRAUSAHA | 0 | 0.00% |
| BURUH | 0 | 0.00% |
| PELAJAR/MAHASISWA | 0 | 0.00% |
| LAINNYA (Harap Sebutkan) | 0 | 0.00% |
| **Jumlah** | 30 | 100% |

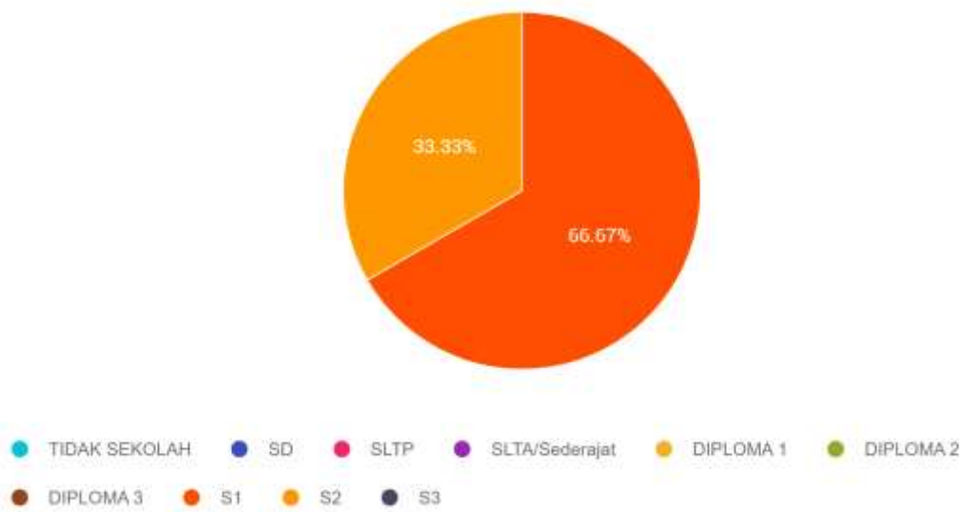



Responden yang mengisi Survei sebanyak 60% berprofesi sebagai advokat/pengacara, 37% merupakan aparatur sipil negara dan 3% memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta. Hal ini dapat memberikan gambaran kepada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya tentang profil responden dalam hal pekerjaan, sehingga dapat diambil kebijakan yang tepat dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan responden.

## D. Pendidikan

Adapun daftar Pendidikan dari responden sebagai berikut:

| Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| TIDAK SEKOLAH | 0 | 0.00% |
| SD | 0 | 0.00% |
| SLTP | 0 | 0.00% |
| SLTA/Sederajat | 0 | 0.00% |
| DIPLOMA 1 | 0 | 0.00% |
| DIPLOMA 2 | 0 | 0.00% |
| DIPLOMA 3 | 0 | 0.00% |
| S1 | 20 | 66.67% |
| S2 | 10 | 33.33% |
| S3 | 0 | 0.00% |
| **Jumlah** | 30 | 100% |

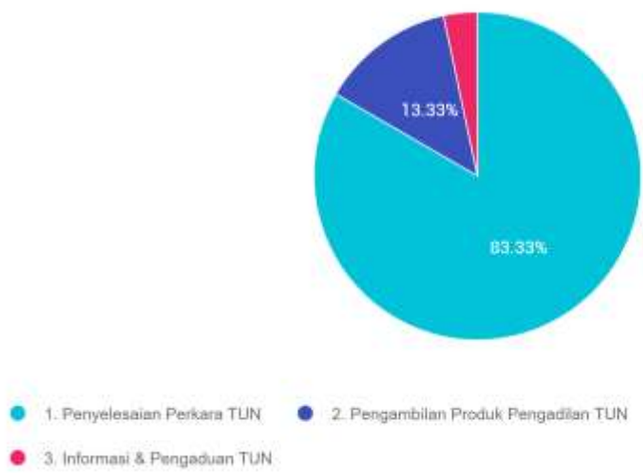



Responden yang mengisi Survei sebanyak 66,67% atau 20 responden berpendidikan Sarjana (S1), sedngkan yang memiliki pendidikan Pasca Sarjana (S2) sebanyak 33,33% atau 10 responden. Selanjutnya 0 responden bagi yang tidak sekolah, berpendidikan SD, SLTP, SLTA/Sederajat, Diploma 1 – Diploma 3, demikian juga responden yang berpendidikan S3 (doktor) sebanyak 0 responden. Hal ini dapat memberikan gambaran kepada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya tentang profil responden dalam hal pendidikan, sehingga dapat diambil kebijakan yang tepat dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan responden.

## D. Jenis Layanan

Jenis layanan yang diterima oleh responden adalah sebagai berikut:

| Jenis Layanan | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| Penyelesaian Perkara TUN | 25 | 83.33% |
| Pengambilan Produk Pengadilan TUN | 4 | 13.33% |
| Informasi & Pengaduan TUN | 1 | 3.33% |
| **Jumlah** | 30 | 100% |




Responden yang menerima jenis layanan Penyelesaian Perkara TUN sebanyak 83,33% atau 25 responden, Pengambilan Produk Pengadilan TUN sebanyak 13,33% atau 4 responden, sedangkan Sebanyak 3,33% atau 1 responden yang menerima layanan Informasi dan Pengaduan TUN.

## 4.2. Hasil Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

| No | Nama Lengkap | Jenis Kelamin | Usia | No Telepon/HP | Alamat email | Alamat Domisili | Pekerjaan | Pendidikan | Jenis Layanan | KUISIONER SPKP | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | K1 | K2 | K3 | K4 | K5 | K6 | K7 | K8 |
| 1 | Fridking Irawan | Pria | 57 | 081218424173 | Fridkingsh@gmail.com | Jln. Borneo. No. 10. Kota palangka raya. Kal-teng. | ADVOKAT | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | Sitmar Heinly, S.H | Pria | 46 | 081250824118 | ud.ucun.samba@gmail.com | Jl. Tamahas No. 10 RT 3 RW 1, Kelurahan Panarung, Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah | ADVOKAT | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 3 | Dekie GG Kasenda | Pria | 57 | 0811525665 | dekie.kasenda@gmail.com | Jl. Bukit Raya III C No. 6 Palangka Raya Kalimantan Tengah | ADVOKAT | S2 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | Gideon Silaen S.H. | Pria | 57 | 08125154555 | gideon.silaen01@gmail.com | Jln. Garuda Induk/Camar I No 15 | ADVOKAT | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | Parlin Bayu Hutabarat | Pria | 38 | 081257407333 | hutabaratbayu@gmail.com | Jalan Kalibata Blok E1 No 50 P.Raya | ADVOKAT | S2 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | Dwiyana Oktarini | Wanita | 36 | 081352777004 | dwiyanaririn@gmail.com | Jalan Antang 1 No.02 Palangka Raya | PNS/ASN | S2 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 7 | anwar sanusi | Pria | 48 | 08115565577 | adv.sanusi@gmail.com | jalan cristopel mihing I no. 04 | ADVOKAT | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 8 | Tukas Y Buntang | Pria | 55 | 081349114989 | tukasbuntang67@gmail.com | Jalan Jalak III Nomor 18 Palangka Raya | ADVOKAT | S1 | 2. Pengambilan Produk Pengadilan TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 9 | Tukas Y Buntang | Pria | 55 | 081349114989 | tukasbuntang67@gmail.com | Jalan Jalak III Nomor 18 Palangka Raya | ADVOKAT | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 10 | Mahdi Erwin Santosa | Pria | 31 | 081325894093 | mahdierwin@gmail.com | Oeeum Graha Pramuka Sampit | PNS/ASN | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 11 | REDY | Pria | 42 | 081363523932 | redyhizkia@gmail.com | Kasongan | PNS/ASN | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 12 | Sumadi Kamarol Yaqin | Pria | 46 | 08115846444 | plasmamedia800@gmail.com | Jl. Ronggo Lawe no 165 Muara Teweh, Kab.Barito Utara | PNS/ASN | S2 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 13 | Roby Cahyadi SH MIKom | Pria | 39 | 085252733784 | advrobycahyadi@gmail.com | Jl. Berlian No 60 Muara Teweh, Kabupaten Barito Utara, Kalteng | ADVOKAT | S2 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 14 | Rusdi Agus Susanto | Pria | 43 | 085249307985 | ras.advokat@gmail.com | Jl. Bama Raya IV NO 135 | ADVOKAT | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 |
| 15 | Nanang Sujahantopo, SH | Pria | 53 | 08990005381 | nankkutitipak@gmail.com | Jl. Anggrek No.50 Komp. PCPR I Palangka Raya | ADVOKAT | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 16 | NORMAWATI | Wanita | 40 | 081351726808 | normawatiwahab82@gmail.com | Muara Teweh | SWASTA | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 17 | Erdisito | Pria | 52 | 081315106364 | hukum.gumas@gmail.com | Jl kasturi no 102 kel. Kuala kurun, kec. Kurun kab. Gunung mas | PNS/ASN | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 18 | Jonson,SH.,MH | Pria | 43 | 081250182246 | muthiajhon2097@gmail.com | Jl.Sutan Syahrir Rt.03 kel. Sidorejo kec.arut selatan kab.kotawaringin barat kalimantan tengah | PNS/ASN | S2 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 19 | Andio Lacanda Toemon | Pria | 42 | 082154835885 | Andio.lacanda@yahoo.co.id | Jalan trans tanjung riu perumahan villa trans tanjung Riu no. 28 kuala kurun | PNS/ASN | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 20 | Siti Djuraidah, SH | Wanita | 48 | 081349793646 | stdjuraidah75@gmail.com | Jl. Sulawesi no 74 Kuala Kapuas | PNS/ASN | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

## Survei Persepsi Kualitas Pelayanan
## Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | Jeffriko Seran., S.H | Pria | 28 | 082280297051 | jefffrikoseran20@gmail.com | Jl. Mahir mahar km 8 cilikriwut prum casadova blok B no 20 palangka raya | ADVOKAT | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 22 | Bintarno SH.MH | Pria | 51 | 082226915525 | Binnorembang@gmail.com | Beruk angis 1 no 21 palangka raya | PNS/ASN | S2 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 23 | FITRIA ARI YANI | Wanita | 37 | 085386118403 | amira03032014@gmail.com | Jalan Betutu Kota Palangka Raya | PNS/ASN | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 24 | Rolly Subandi | Pria | 28 | 081255466251 | rollysubandi14@gmail.com | Jl.Tjilik Riwut km.21<br>Kel.Marang Kec.Bukit Batu<br>kalimantan Tengah | ADVOKAT | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 25 | Firstrian Hadi Wiranata, SH | Pria | 32 | 082352244077 | hadiwiranata24@gmail.com | Jln. Tangkalasa IV | ADVOKAT | S2 | 2. Pengambilan Produk Pengadilan TUN | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 26 | ARI BINTARA MS SH MH CLA | Pria | 37 | 08170777763 | Aribintaralawyer@gmail.com | Kota serang banten Indonesia | ADVOKAT | S2 | 2. Pengambilan Produk Pengadilan TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 27 | ARI BINTARA MS SH MH CLA | Pria | 37 | 08170777763 | Aribintaralawyer@gmail.com | Kota serang banten Indonesia | ADVOKAT | S2 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 28 | Ar Dian Putra Perwira | Pria | 27 | 082271292992 | ardianputraperwira8@gmail.com | Jalan Sapan II A no 23 | ADVOKAT | S1 | 3. Informasi & Pengaduan TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 29 | Mangara T Hutagalung,SH. | Pria | 54 | 081514544467 | mt.hutagalung@yahoo.co.id | Jl. Beringin Raya No.32 Rt.01/Rw.07,Kel Pamulang Barat, Kec Pamulang, Kota Tangerang Selatan | ADVOKAT | S1 | 1. Penyelesaian Perkara TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 30 | Hakiki Zulfirakhman | Pria | 41 | 085248330799 | zulfirakhman@gmail.com | Jl karet no. 45 RT.002 RW.013 Kel Panarung Kec Pahandut | PNS/ASN | S1 | 2. Pengambilan Produk Pengadilan TUN | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

| | |
|---|---|
| Total Bintang | **1380** |
| Jumlah Responden | **30** |
| Nilai SPKP | **3,83** |
| Nilai SPKP Dalam Persen | **95,83%** |

### 4.3. Tautan Akses Hasil Survei

Untuk link survei dapat diakses pada:

https://s.djmt.id/surveiZI2023

Untuk mengakses hasil survei SPKP dan SPAK, dapat diakses pada: https://survey.zoho.com/report/BVCzxF

### 4.4. Data Dukung Lainnya

Screenshoot contoh responden telah mengisi survei

27 KB/s
11.09
90%
survey.zohopublic.com/
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
Terima kasih telah berpartisipasi untuk membangun Pengadilan yang lebih baik.

10.52
79%
survey.zohopublic.com
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
Terima kasih telah berpartisipasi untuk membangun Pengadilan yang lebih baik.