

**LAPORAN REKAPITULASI
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENCARI KEADILAN
DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU**

Pada hari ini Kamis tanggal sebelas bulan Oktober tahun Dua Ribu Delapan Belas telah diadakan Perhitungan Rekapitulasi atas hasil survey Kepuasan Masyarakat Pencari Keadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.

Jumlah Responden yang memberikan penilaian atas survey Kepuasan Masyarakat Pencari Keadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru berjumlah 46 Responden.

Adapun hasil Penilaian atas survey Kepuasan Masyarakat Pencari Keadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru sebagai berikut :

NO	URAIAN	PENILAIAN MASYARAKAT		RESPONDEN		KETERANGAN
				Orang	%	
1	Bagaimana menurut saudara mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pendaftaran gugatan, banding, kasasi, dan PK di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	1	SANGAT MUDAH	19	41,30	Secara Keseluruhan Masyarakat menilai syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pendaftaran gugatan, banding, kasasi, dan PK di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru MUDAH . Namun masih ada masyarakat yang menilai CUKUP SULIT .
		2	MUDAH	25	54,35	
		3	CUKUP SULIT	2	4,35	
		4	SULIT			
		Tidak Menjawab				
JUMLAH				46		
2	Bagaimana menurut saudara mengenai terhadap tata cara pelayanan, termasuk pengadaan dan permintaan informasi yang diberikan oleh petugas di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	1	SANGAT JELAS	21	45,65	Secara Keseluruhan masyarakat menilai tata cara pelayanan, termasuk pengadaan dan permintaan informasi yang diberikan oleh petugas di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru JELAS . Namun masih ada masyarakat yang menilai KURANG JELAS .
		2	JELAS	23	50,00	
		3	KURANG JELAS	1	2,17	
		4	TIDAK JELAS			
		Tidak Menjawab		1	2,17	
JUMLAH				46		
3	Bagaimana menurut saudara tentang jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	1	SANGAT CEPAT	16	34,78	Secara Keseluruhan masyarakat menilai jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru CEPAT .
		2	CEPAT	29	63,04	
		3	LAMBAT			
		4	SANGAT LAMBAT			
		Tidak Menjawab		1	2,17	
JUMLAH				46		

4	Bagaimana menurut saudara mengenai biaya yang dibebankan dalam pendaftaran gugatan, banding, kasasi, dan PK di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	1	SANGAT MURAH	11	23,91	Secara Keseluruhan masyarakat menilai biaya yang dibebankan dalam pendaftaran gugatan, banding, kasasi, dan PK di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru MURAH . Namun masih ada masyarakat yang menilai CUKUP MAHAL dan MAHAL .
		2	MURAH	30	65,22	
		3	CUKUP MAHAL	2	4,35	
		4	MAHAL	1	2,17	
		Tidak Menjawab		2	4,35	
JUMLAH				46		
5	Bagaimana menurut saudara mengenai kualitas hasil pelayanan (pengambilan salinan putusan, sisa panjar, dll) yang diberikan oleh Petugas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	1	SANGAT BAIK	18	39,13	Secara Keseluruhan masyarakat menilai kualitas hasil pelayanan (pengambilan salinan putusan, sisa panjar, dll) yang diberikan oleh Petugas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru BAIK . Namun masih ada masyarakat yang menilai CUKUP BAIK .
		2	BAIK	23	50,00	
		3	CUKUP BAIK	3	6,52	
		4	TIDAK BAIK			
		Tidak Menjawab		2	4,35	
JUMLAH				46		
6	Bagaimana menurut saudara mengenai kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan kepada saudara di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	1	SANGAT MAMPU	21	45,65	Secara Keseluruhan masyarakat menilai kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan kepada saudara di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru MAMPU .
		2	MAMPU	25	54,35	
		3	KURANG MAMPU			
		4	TIDAK MAMPU			
		Tidak Menjawab				
JUMLAH				46		
7	Bagaimana menurut saudara mengenai Sikap Petugas dalam memberikan pelayanan kepada saudara di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	1	SANGAT RAMAH	25	54,35	Secara Keseluruhan masyarakat menilai Sikap Petugas dalam memberikan pelayanan kepada saudara di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru SANGAT RAMAH . Namun masih ada masyarakat yang menilai KURANG RAMAH .
		2	RAMAH	20	43,48	
		3	KURANG RAMAH	1	2,17	
		4	TIDAK RAMAH			
		Tidak Menjawab				
JUMLAH				46		
8	Bagaimana menurut saudara mengenai penanganan (tindak lanjut/respon) terhadap Pengaduan, saran dan masukan yang ditujukan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	1	SANGAT MEMUASKAN	14	30,43	Secara Keseluruhan masyarakat menilai penanganan (tindak lanjut/respon) terhadap Pengaduan, saran dan masukan yang ditujukan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru MEMUASKAN .
		2	MEMUASKAN	30	65,22	
		3	KURANG MEMUASKAN			
		4	TIDAK MEMUASKAN			
		Tidak Menjawab		2	4,35	
JUMLAH				46		

9	Bagaimana menurut saudara mengenai Kesanggupan (integritas) Petugas di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru kedepannya untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya	1	SANGAT SANGGUP	21	45,65	Secara Keseluruhan masyarakat menilai Kesanggupan (integritas) Petugas di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru kedepannya untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya SANGGUP .
		2	SANGGUP	25	54,35	
		3	KURANG SANGGUP			
		4	TIDAK SANGGUP			
		Tidak Menjawab				
JUMLAH				46		
10	Bagaimana pendapat saudara terhadap kebersihan kamar kecil, toilet, serta keamanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	1	SANGAT BAGUS	13	28,26	Secara Keseluruhan masyarakat menilai kebersihan kamar kecil, toilet, serta keamanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru BAGUS . Namun masih ada masyarakat yang menilai CUKUP BAGUS .
		2	BAGUS	30	65,22	
		3	CUKUP BAGUS	2	4,35	
		4	TIDAK BAGUS			
		Tidak Menjawab		1	2,17	
JUMLAH				46		

Adapun Saran-saran dari Responden sebagai berikut :

1. Sebagai Advokat, kami sangat puas terhadap sikap petugas dan kemampuan dalam memberikan pelayanan;
2. Lebih di tingkatkan lagi, terimakasih;
3. Semoga yang ada dapat dipertahankan, kalau dapat ditingkatkan untuk melayani masyarakat;
4. Kiranya Para Pihak terutama Pejabat Tata Usaha Negara yang menjadi pihak, lebih disiplin dan tepat waktu, Hakim lebih tegas kepada mereka;
5. Tetap Komitmen dan Konsisten dan Tetap Profesional.

Demikian Laporan Rekapitulasi ini kami sampaikan sebagai bahan pertimbangan bagi Pimpinan dalam mengambil kebijakan. Jika ada kesalahan dalam rekapitulasi ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,
Ketua
Pengadilan TUN Pekanbaru



HERMAN BAEHA, S.H., M.H.
NIP. 196006251989031002

Pekanbaru, 11 Oktober 2018

Sekretaris
Pengadilan TUN Pekanbaru

R. INDRA SAPUTRA, S.H., M.H.
NIP. 198011201999031001