



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU

Jalan HR. Subrantas KM 9 Pekanbaru, Kode Pos : 28294

Telp : (0761) 64023-66455, Fax : (0761) 66455

Website: <http://ptun-pekanbaru.go.id>

Email: pekanbaru@ptun.org

LAPORAN KEPUASAN PELAYAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU BULAN APRIL TAHUN 2019

No	Aspek Layanan	Sub-Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik (%)			
			Sangat Puas/Baik	Puas/Baik	Cukup Puas/Baik	Kurang Puas/Baik
1.	Fasilitas Informasi	1. Fasilitas Informasi	100.00	0.00	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	75.00	25.00	0.00	0.00
		3. Parkir Kendaraan	75.00	25.00	0.00	0.00
		4. Kebersihan	100.00	0.00	0.00	0.00
		5. Taman	75.00	25.00	0.00	0.00
		6. Sarana Ibadah	100.00	0.00	0.00	0.00
		7. Kantin	25.00	25.00	25.00	25.00
		8. Ruang Tunggu	100.00	0.00	0.00	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	100.00	0.00	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	100.00	0.00	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	50.00	50.00	0.00	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	50.00	50.00	0.00	0.00
		3. Proses Persidangan	50.00	50.00	0.00	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	50.00	50.00	0.00	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	50.00	50.00	0.00	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	100.00	0.00	0.00	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	75.00	25.00	0.00	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	100.00	0.00	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	100.00	0.00	0.00	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	100.00	0.00	0.00	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	100.00	0.00	0.00	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	50.00	50.00	0.00	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	100.00	0.00	0.00	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	100.00	0.00	0.00	0.00
		3. Penampilan Petugas	100.00	0.00	0.00	0.00
Total Nilai		Prosentase %	81.00	17.00	1.00	1.00



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU

Jalan HR. Subrantas KM 9 Pekanbaru, Kode Pos : 28294

Telp : (0761) 64023-66455, Fax : (0761) 66455

Website: <http://ptun-pekanbaru.go.id>

Email: pekanbaru@ptun.org

LAPORAN KEPUASAN PELAYAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU BULAN MEI TAHUN 2019

No	Aspek Layanan	Sub-Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik			
			Sangat Puas/Baik	Puas/Baik	Cukup Puas/Baik	Kurang Puas/Baik
1.	Fasilitas Informasi	1. Fasilitas Informasi	60.00	40.00	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	60.00	40.00	0.00	0.00
		3. Parkir Kendaraan	40.00	60.00	0.00	0.00
		4. Kebersihan	40.00	60.00	0.00	0.00
		5. Taman	20.00	80.00	0.00	0.00
		6. Sarana Ibadah	60.00	40.00	0.00	0.00
		7. Kantin	0.00	80.00	20.00	0.00
		8. Ruang Tunggu	40.00	60.00	0.00	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	40.00	60.00	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	20.00	80.00	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	0.00	100.00	0.00	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	100.00	0.00	0.00	0.00
		3. Proses Persidangan	40.00	60.00	0.00	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	20.00	80.00	0.00	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	0.00	100.00	0.00	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	100.00	0.00	0.00	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	0.00	100.00	0.00	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	40.00	60.00	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	40.00	60.00	0.00	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	40.00	60.00	0.00	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	20.00	80.00	0.00	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	0.00	100.00	0.00	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	60.00	40.00	0.00	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	20.00	80.00	0.00	0.00
		3. Penampilan Petugas	60.00	40.00	0.00	0.00
Total Nilai		Prosentase %	36.80	62.40	0.80	0.00



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU

Jalan HR. Subrantas KM 9 Pekanbaru, Kode Pos : 28294

Telp : (0761) 64023-66455, Fax : (0761) 66455

Website: <http://ptun-pekanbaru.go.id>

Email: pekanbaru@ptun.org

LAPORAN KEPUASAN PELAYAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU BULAN JUNI TAHUN 2019

No	Aspek Layanan	Sub-Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik (%)			
			Sangat Puas/Baik	Puas/Baik	Cukup Puas/Baik	Kurang Puas/Baik
1.	Fasilitas Informasi	1. Fasilitas Informasi	80.00	20.00	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	80.00	20.00	0.00	0.00
		3. Parkir Kendaraan	0.00	100.00	0.00	0.00
		4. Kebersihan	60.00	40.00	0.00	0.00
		5. Taman	0.00	100.00	0.00	0.00
		6. Sarana Ibadah	80.00	20.00	0.00	0.00
		7. Kantin	0.00	100.00	0.00	0.00
		8. Ruang Tunggu	20.00	80.00	0.00	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	60.00	40.00	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	40.00	60.00	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	0.00	100.00	0.00	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	40.00	60.00	0.00	0.00
		3. Proses Persidangan	100.00	0.00	0.00	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	100.00	0.00	0.00	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	0.00	100.00	0.00	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	100.00	0.00	0.00	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	60.00	40.00	0.00	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	60.00	40.00	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	60.00	40.00	0.00	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	60.00	40.00	0.00	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	60.00	40.00	0.00	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	60.00	40.00	0.00	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	60.00	40.00	0.00	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	60.00	40.00	0.00	0.00
		3. Penampilan Petugas	60.00	40.00	0.00	0.00
Total Nilai		Prosentase %	52.00	48.00	0.00	0.00



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU

Jalan HR. Subrantas KM 9 Pekanbaru, Kode Pos : 28294

Telp : (0761) 64023-66455, Fax : (0761) 66455

Website: <http://ptun-pekanbaru.go.id>

Email: pekanbaru@ptun.org

LAPORAN KEPUASAN PELAYAN PUBLIK PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU BULAN APRIL – JUNI TAHUN 2019

No	Aspek Layanan	Sub-Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik (%)			
			Sangat Puas/Baik	Puas/Baik	Cukup Puas/Baik	Kurang Puas/Baik
1.	Fasilitas Informasi	1. Fasilitas Informasi	78.57	21.43	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	71.43	28.57	0.00	0.00
		3. Parkir Kendaraan	35.71	64.29	0.00	0.00
		4. Kebersihan	64.29	35.71	0.00	0.00
		5. Taman	28.57	71.43	0.00	0.00
		6. Sarana Ibadah	78.57	21.43	0.00	0.00
		7. Kantin	7.14	71.43	14.29	7.14
		8. Ruang Tunggu	50.00	50.00	0.00	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	64.29	35.71	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	50.00	50.00	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	14.29	85.71	0.00	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	64.29	35.71	0.00	0.00
		3. Proses Persidangan	64.29	35.71	0.00	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	57.14	42.86	0.00	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	14.29	85.71	0.00	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	100.00	0.00	0.00	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	42.86	57.14	0.00	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	64.29	35.71	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	64.29	35.71	0.00	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	64.29	35.71	0.00	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	57.14	42.86	0.00	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	35.71	64.29	0.00	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	71.43	28.57	0.00	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	57.14	42.86	0.00	0.00
		3. Penampilan Petugas	71.43	28.57	0.00	0.00
Total Nilai		Prosentase %	54.86	44.29	0.56	0.29

Adapun Skala Persepsi yang digunakan adalah Skala Likert sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pelayanan Publik terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru periode April – Juni 2019 secara keseluruhan adalah **3,54** dan **88,43%** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;