



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 JULI 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	88.89	11.11	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	22.22	77.78	0.00	0.00
		3. Parkir Kendaraan	11.11	88.89	0.00	0.00
		4. Kebersihan	88.89	11.11	0.00	0.00
		5. Taman	11.11	88.89	0.00	0.00
		6. Sarana Ibadah	22.22	77.78	0.00	0.00
		7. Kantin	11.11	0.00	88.89	0.00
		8. Ruang Tunggu	44.44	55.56	0.00	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	66.67	33.33	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	66.67	33.33	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	44.44	55.56	0.00	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	44.44	55.56	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	100.00	0.00	0.00	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	100.00	0.00	0.00	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	77.78	22.22	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	88.89	11.11	0.00	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	100.00	0.00	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 %	71.56	24.89	3.56	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 AGUSTUS 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	70.00	30.00	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	80.00	20.00	0.00	0.00
		3. Parkir Kendaraan	60.00	30.00	0.00	10.00
		4. Kebersihan	60.00	40.00	0.00	0.00
		5. Taman	70.00	20.00	10.00	0.00
		6. Sarana Ibadah	77.78	22.22	0.00	0.00
		7. Kantin	25.00	50.00	12.50	12.50
		8. Ruang Tunggu	70.00	20.00	10.00	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	60.00	20.00	20.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	80.00	0.00	20.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	80.00	20.00	0.00	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	60.00	40.00	0.00	0.00
		3. Proses Persidangan	60.00	40.00	0.00	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	50.00	50.00	0.00	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	66.67	22.22	11.11	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	80.00	20.00	0.00	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	50.00	40.00	10.00	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	80.00	20.00	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	66.67	22.22	11.11	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	60.00	30.00	10.00	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	70.00	20.00	10.00	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	50.00	37.50	12.50	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	80.00	20.00	0.00	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	50.00	50.00	0.00	0.00
		3. Penampilan Petugas	70.00	20.00	10.00	0.00
Total Nilai		Prosentase %	65.04	28.17	5.89	0.90



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 SEPTEMBER 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	66.67	22.22	11.11	0.00
		2. Fasilitas Toilet	44.44	44.44	11.11	0.00
		3. Parkir Kendaraan	44.44	33.33	11.11	11.11
		4. Kebersihan	55.56	22.22	22.22	0.00
		5. Taman	33.33	33.33	33.33	0.00
		6. Sarana Ibadah	62.50	25.00	12.50	0.00
		7. Kantin	12.50	50.00	25.00	12.50
		8. Ruang Tunggu	33.33	55.56	11.11	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	50.00	50.00	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	44.44	55.56	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	33.33	22.22	44.44	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	44.44	22.22	33.33	0.00
		3. Proses Persidangan	33.33	44.44	22.22	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	37.50	50.00	12.50	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	25.00	50.00	12.50	12.50
4.	Hakim	Profesional Hakim	33.33	55.56	11.11	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	33.33	66.67	0.00	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	44.44	55.56	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	37.50	62.50	0.00	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	50.00	50.00	0.00	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	37.50	37.50	25.00	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	28.57	71.43	0.00	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	42.86	42.86	14.29	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	50.00	37.50	12.50	0.00
		3. Penampilan Petugas	50.00	50.00	0.00	0.00
Total Nilai		Prosentase %	41.13	44.40	13.02	1.44



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 JULI – SEPTEMBER 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	75.00	21.43	3.57	0.00
		2. Fasilitas Toilet	50.00	46.43	3.57	0.00
		3. Parkir Kendaraan	39.29	50.00	3.57	7.14
		4. Kebersihan	67.86	25.00	7.14	0.00
		5. Taman	39.29	46.43	14.29	0.00
		6. Sarana Ibadah	53.85	42.31	3.85	0.00
		7. Kantin	16.00	32.00	44.00	8.00
		8. Ruang Tunggu	50.00	42.86	7.14	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	59.26	33.33	7.41	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	64.29	28.57	7.14	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	53.57	32.14	14.29	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	50.00	39.29	10.71	0.00
		3. Proses Persidangan	64.29	28.57	7.14	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	62.96	33.33	3.70	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	65.38	23.08	7.69	3.85
4.	Hakim	Profesional Hakim	71.43	25.00	3.57	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	53.57	42.86	3.57	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	75.00	25.00	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	69.23	26.92	3.85	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	70.37	25.93	3.70	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	66.67	22.22	11.11	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	62.50	33.33	4.17	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	76.92	19.23	3.85	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	66.67	29.63	3.70	0.00
		3. Penampilan Petugas	74.07	22.22	3.70	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 **3,51** dan **87,78%** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;