



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 OKTOBER 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	62.50	37.50	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	31.25	50.00	12.50	6.25
		3. Parkir Kendaraan	25.00	62.50	12.50	0.00
		4. Kebersihan	56.25	43.75	0.00	0.00
		5. Taman	31.25	62.50	6.25	0.00
		6. Sarana Ibadah	43.75	56.25	0.00	0.00
		7. Kantin	18.75	31.25	37.50	12.50
		8. Ruang Tunggu	40.00	53.33	0.00	6.67
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	50.00	50.00	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	62.50	37.50	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	40.00	46.67	13.33	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	42.86	50.00	7.14	0.00
		3. Proses Persidangan	33.33	46.67	13.33	6.67
		4. Waktu Pemeriksaan	21.43	57.14	21.43	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	38.46	46.15	15.38	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	46.67	33.33	6.67	13.33
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	53.85	38.46	7.69	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	42.86	42.86	14.29	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	50.00	42.86	7.14	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	57.14	35.71	7.14	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	57.14	35.71	7.14	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	22.22	66.67	11.11	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	53.33	33.33	13.33	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	26.67	66.67	6.67	0.00
		3. Penampilan Petugas	37.50	56.25	6.25	0.00
Total Nilai		Prosentase %	41.79	47.32	9.07	1.82



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 NOVEMBER 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	35.29	64.71	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	18.75	68.75	12.50	0.00
		3. Parkir Kendaraan	11.76	41.18	47.06	0.00
		4. Kebersihan	41.18	52.94	5.88	0.00
		5. Taman	29.41	52.94	17.65	0.00
		6. Sarana Ibadah	43.75	43.75	12.50	0.00
		7. Kantin	17.65	47.06	35.29	0.00
		8. Ruang Tunggu	31.25	43.75	25.00	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	23.53	76.47	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	17.65	82.35	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	17.65	70.59	11.76	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	23.53	70.59	5.88	0.00
		3. Proses Persidangan	35.29	58.82	5.88	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	29.41	64.71	5.88	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	23.53	52.94	23.53	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	29.41	58.82	11.76	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	25.00	75.00	0.00	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	35.29	64.71	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	35.29	58.82	5.88	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	35.29	64.71	0.00	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	41.18	47.06	11.76	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	40.00	46.67	13.33	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	35.29	52.94	11.76	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	41.18	47.06	11.76	0.00
		3. Penampilan Petugas	29.41	52.94	17.65	0.00
Total Nilai		Prosentase %	29.88	58.41	11.71	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 DESEMBER 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	42.11	57.89	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	31.58	52.63	5.26	10.53
		3. Parkir Kendaraan	42.11	42.11	10.53	5.26
		4. Kebersihan	63.16	36.84	0.00	0.00
		5. Taman	57.89	26.32	15.79	0.00
		6. Sarana Ibadah	52.63	36.84	5.26	5.26
		7. Kantin	5.88	47.06	35.29	11.76
		8. Ruang Tunggu	66.67	16.67	11.11	5.56
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	57.89	36.84	5.26	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	55.56	38.89	5.56	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	68.42	21.05	5.26	5.26
		2. Fasilitas Ruang Sidang	52.63	42.11	5.26	0.00
		3. Proses Persidangan	52.63	42.11	5.26	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	52.63	42.11	5.26	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	43.75	56.25	0.00	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	57.89	36.84	5.26	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	52.63	36.84	10.53	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	57.89	42.11	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	38.89	55.56	5.56	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	36.84	57.89	5.26	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	43.75	43.75	12.50	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	40.00	53.33	6.67	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	42.11	52.63	5.26	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	42.11	52.63	5.26	0.00
		3. Penampilan Petugas	42.11	57.89	0.00	0.00
Total Nilai		Prosentase %	47.99	43.41	6.86	1.75



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 OKTOBER – DESEMBER 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	46.15	53.85	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	27.45	56.86	9.80	5.88
		3. Parkir Kendaraan	26.92	48.08	23.08	1.92
		4. Kebersihan	53.85	44.23	1.92	0.00
		5. Taman	40.38	46.15	13.46	0.00
		6. Sarana Ibadah	47.06	45.10	5.88	1.96
		7. Kantin	14.00	42.00	36.00	8.00
		8. Ruang Tunggu	46.94	36.73	12.24	4.08
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	44.23	53.85	1.92	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	45.10	52.94	1.96	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	43.14	45.10	9.80	1.96
		2. Fasilitas Ruang Sidang	40.00	54.00	6.00	0.00
		3. Proses Persidangan	41.18	49.02	7.84	1.96
		4. Waktu Pemeriksaan	36.00	54.00	10.00	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	34.78	52.17	13.04	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	45.10	43.14	7.84	3.92
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	43.75	50.00	6.25	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	46.00	50.00	4.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	40.82	53.06	6.12	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	42.00	54.00	4.00	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	46.81	42.55	10.64	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	35.90	53.85	10.26	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	43.14	47.06	9.80	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	37.25	54.90	7.84	0.00
		3. Penampilan Petugas	36.54	55.77	7.69	0.00
Total Nilai		Prosentase %	40.18	49.54	9.10	1.19

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 **3,29** dan **82,19%** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;