



## 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](mailto:pekanbaru@ptun.org)

### SURVEY PELAYANAN PUBLIK DAN PERSEPSI KORUPSI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU PERIODE JULI – SEPTEMBER 2019

Sampel = 19 Orang

| No | Pelayanan Publik                                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----|
| 1  | Prosedur Pelayanan Jelas                                                                   | - | - | - | 2 | 17 |
| 2  | Prosedur Pelayanan mudah dipenuhi                                                          | - | - | - | 1 | 18 |
| 3  | Informasi tentang biaya pelayanan dapat di ketahui dengan jelas (berbayar dan gratis)      | - | - | - | 2 | 17 |
| 4  | Jangka waktu penyelesaian Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku      | - | - | - | 2 | 17 |
| 5  | Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jam kerja                                       | - | - | 1 | 2 | 16 |
| 6  | Pelayanan Petugas cepat, tanggap, dan ramah                                                | - | - | - | 2 | 17 |
| 7  | Petugas memiliki keahlian yang memadai                                                     | - | - | - | 2 | 17 |
| 8  | Tidak ada perbedaan perlakuan (diskriminalisasi)                                           | - | - | - | 1 | 18 |
| 9  | Sarana prasarana mendukung pemberian pelayanan publik tersedia dan memadai                 | - | - | - | 4 | 15 |
| 10 | Fasilitas pengaduan jelas dan mudah diakses                                                | - | - | - | 2 | 17 |
| 11 | Petugas tidak menerima imbalan uang/barang terkait dengan pemberian layanan (gratifikasi)  | - | - | - | 2 | 17 |
| 12 | Petugas tidak meminta imbalan uang/barang terkait dengan pemberian layanan (pungli)        | - | - | - | 2 | 17 |
| 13 | Tidak terdapat praktek percaloan dalam pemberian pelayanan                                 | - | - | - | 1 | 18 |
| 14 | Tidak ada diskriminalisasi yang diakibatkan adanya praktek KKN                             | - | - | - | 3 | 16 |
| 15 | telah dilakukan upaya pencegahan korupsi (contoh : spanduk, pamphlet, banner, brosur, dll) | - | - | - | 2 | 17 |

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 – 1,80    | 20,00 – 36,00           | E              | Tidak Baik            |
| 2              | 1,81 – 2,60    | 36,01 – 52,00           | D              | Kurang Baik           |
| 3              | 2,61 – 3,40    | 52,01 – 68,00           | C              | Cukup Baik            |
| 4              | 3,41 – 4,20    | 68,01 – 84,00           | B              | Baik                  |
| 5              | 4,21 – 5,00    | 84,01 – 100,00          | A              | Sangat Baik           |

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru periode April – Juni 2019 secara keseluruhan adalah **4,89** dan **97,75%** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;