



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 2020

Sampel = 29

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	89.66	10.34	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	86.21	13.79	0.00	0.00
		3. Parkir Kendaraan	75.86	17.24	6.90	0.00
		4. Kebersihan	89.66	6.90	0.00	0.00
		5. Taman	75.86	24.14	0.00	0.00
		6. Sarana Ibadah	86.21	13.79	0.00	0.00
		7. Ruang Tunggu	86.21	10.34	3.45	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	89.66	10.34	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	89.66	10.34	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	89.66	10.34	0.00	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	79.31	17.24	0.00	0.00
		3. Proses Persidangan	86.21	13.79	0.00	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	89.66	10.34	0.00	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	82.76	10.34	0.00	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	82.76	17.24	0.00	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	86.21	10.34	0.00	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	93.10	6.90	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	89.66	10.34	0.00	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	93.10	6.90	0.00	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	82.76	13.79	0.00	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	75.86	17.24	0.00	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	89.66	10.34	0.00	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	89.66	10.34	0.00	0.00
		3. Penampilan Petugas	89.66	10.34	0.00	0.00
Total Nilai		Prosentase %	86.21	12.21	0.43	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 2020

Sampel = 34

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	85.29	14.71	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	82.35	8.82	2.94	0.00
		3. Parkir Kendaraan	73.53	17.65	5.88	0.00
		4. Kebersihan	79.41	20.59	0.00	0.00
		5. Taman	73.53	20.59	5.88	0.00
		6. Sarana Ibadah	91.18	5.88	0.00	0.00
		7. Ruang Tunggu	88.24	5.88	5.88	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	79.41	20.59	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	76.47	20.59	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	79.41	17.65	0.00	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	88.24	11.76	0.00	0.00
		3. Proses Persidangan	88.24	8.82	0.00	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	76.47	20.59	2.94	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	85.29	14.71	0.00	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	70.59	23.53	0.00	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	82.35	14.71	0.00	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	82.35	17.65	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	79.41	17.65	0.00	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	76.47	23.53	0.00	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	76.47	17.65	0.00	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	79.41	11.76	0.00	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	91.18	8.82	0.00	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	85.29	14.71	0.00	0.00
		3. Penampilan Petugas	94.12	5.88	0.00	0.00
Total Nilai		Prosentase %	81.86	15.20	0.98	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 SEPTEMBER TAHUN 2020

Sampel = 25

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	96.00	4.00	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	84.00	16.00	0.00	0.00
		3. Parkir Kendaraan	88.00	12.00	0.00	0.00
		4. Kebersihan	96.00	4.00	0.00	0.00
		5. Taman	84.00	16.00	0.00	0.00
		6. Sarana Ibadah	96.00	4.00	0.00	0.00
		7. Ruang Tunggu	88.00	12.00	0.00	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	92.00	8.00	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	92.00	8.00	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	92.00	8.00	0.00	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	84.00	16.00	0.00	0.00
		3. Proses Persidangan	92.00	8.00	0.00	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	92.00	8.00	0.00	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	92.00	8.00	0.00	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	92.00	8.00	0.00	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	92.00	8.00	0.00	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	92.00	8.00	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	92.00	8.00	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	92.00	8.00	0.00	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	88.00	12.00	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 %	92.33	7.67	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 JULI – SEPTEMBER TAHUN 2020

Sampel = 88

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	89.77	10.23	0.00	0.00
		2. Fasilitas Toilet	86.05	12.79	1.16	0.00
		3. Parkir Kendaraan	79.31	16.09	4.60	0.00
		4. Kebersihan	88.51	11.49	0.00	0.00
		5. Taman	77.27	20.45	2.27	0.00
		6. Sarana Ibadah	91.95	8.05	0.00	0.00
		7. Ruang Tunggu	87.50	9.09	3.41	0.00
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	86.36	13.64	0.00	0.00
		2. Pelayanan Pendaftaran	86.21	13.79	0.00	0.00
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	87.36	12.64	0.00	0.00
		2. Fasilitas Ruang Sidang	85.06	14.94	0.00	0.00
		3. Proses Persidangan	89.66	10.34	0.00	0.00
		4. Waktu Pemeriksaan	85.23	13.64	1.14	0.00
		5. Pemeriksaan Setempat	88.37	11.63	0.00	0.00
4.	Hakim	Profesional Hakim	82.56	17.44	0.00	0.00
5.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	88.37	11.63	0.00	0.00
6.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	88.64	11.36	0.00	0.00
7.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	87.36	12.64	0.00	0.00
8.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	88.64	11.36	0.00	0.00
9.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	85.88	14.12	0.00	0.00
10.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	85.54	14.46	0.00	0.00
11.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	93.18	6.82	0.00	0.00
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	90.91	9.09	0.00	0.00
		3. Penampilan Petugas	94.32	5.68	0.00	0.00
Total Nilai		Prosentase %	87.25	12.23	0.52	0.00

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 2020 secara keseluruhan adalah **3,87** dan **96,68%** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;