



LAPORAN SURVEY

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA
PERIODE APRIL- JUNI TAHUN 2024
TRIWULAN II

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Berdasarkan Permen PAN dan Reformasi Birokrasi
Nomor 90 Tahun 2021

Disahkan di Jakarta
Pada Hari Jumat, 5 Juli 2024

Ketua
Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta



Oenoen Pratiwi, SH, MH
NIP. 197210261992032001

Ketua
TIM Survei



Joko Setiono, SH., MH
NIP. 196812151996031003

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Latar belakang	I-1
1.2 Peraturan Perundangan	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	I-2
1.4 Sasaran	I-2
1.5 Ruang Lingkup	I-3
1.6 Manfaat	I-3
1.7 Indikator Penilaian	I-4
Bab 2 Teknis Pelaksanaan	
2.1 Pengertian	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	II-2
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden.....	III-3
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan	III-5
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan	III-7
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	III-7
3.6 Opini Responden	III-9
Bab IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan	IV-1
4.2 Saran	IV-1

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (public interest), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas diberbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta**, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasilguna;

3. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan / kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perludilakukan.
4. Mengetahui Survey Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

1.7 Unsur/Indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator.

Adapun 16 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4. Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan
5. Kesesuaian Produk pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;

2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.
2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau

pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran / opini / pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1**, **kurang baik** dari nilai **persepsi 2**, **baik** diberi nilai **persepsi 3**, **sangat baik** diberi nilai **persepsi 4**.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia diseluruh media.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia dibanyak media informasi dan up to date.kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.

2. Persepsi dan Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban adalah **1 (satu)** sampai **10 (sepuluh)**.

Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait.

Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal di unit terkait.

3. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

d. Penyusunan Jadwal

Jadwal pelaksanaan survey yang akan dilakukan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta. Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

d. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survei Kepuasan Pencari Keadilan (SKM)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

Tinggi/High

KEPENTINGAN/IMPORTANCE	<i>Berpengaruh Tinggi/High Leverage</i>	
	Kuadran I Kategori : Perbaikan/Improve	Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/ Maintain
	Kuadran III Kategori : Pemeliharaan/ Maintain	Kuadran IV Kategori : Peninjauan Ulang/ De-emphasize <i>Berpengaruh Rendah/Low Leverage</i>
	Rendah/Low	Tinggi/High
	HASIL KERJA/PERFORMANCE	

- Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.
- Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

e. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta. Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2023 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT :

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta
Alamat	: Jl. A Jl. Sentra Primer, Baru Timur, Pulo Gebang Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur
No.Telp/Fax	: 021-4805256, Fax. 021-4803856
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 16.30 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.
Meliputi	: Gugatan, Upaya Hukum, Informasi, dll

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan Jumlah Pengunjung ±10-40 orang/hari.

Visi dan Misi

- Visi : "Terwujudnya Peradilan Yang Agung dan Berwibawa Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta."
- Misi :
1. Mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, biaya ringan,dan transparan.
 2. Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang efektif dan efisien.
 3. Mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana peradilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta memberikan pelayanan pada survey April - Juni Tahun 2024, sebagian besar responden adalah responden yang ke bagian Sidang yaitu sebesar 33% dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA BERDASARKAN PENGGUNA JENIS INFROMASI

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Sidang	33 %
PTSP	19 %
E Court	14 %
Persuratan	11 %
Kasasi	7 %
Posbakum	6 %
Banding	5 %
Putusan	3 %
PK	2 %
Total	100,00%

Catatan: Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN TERBESAR
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	30-40 tahun	35 %
2.	Jenis Kelamin	Laki - laki	68 %
No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
3.	Pendidikan Terakhir	S1	66 %
4.	Pekerjaan	PNS	39 %

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta dapat dilihat pada Tabel 3.2. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan TataUsaha Negara Jakarta pada Bulan April - Juni Tahun 2024 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,88** atau konversi IKM sebesar **97,21**

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No90 tahun 2021:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,05	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnyadiskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,93	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,94	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,9	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,84	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,92	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,83	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,99	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	4	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,88	Sangat Baik

Catatan : Warna ungu menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

Berdasarkan **Tabel 3.3** menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan keseluruhannya sudah baik dengan 9 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang Sangat baik.

3.4. Analisa Antara Persepsi dan Harapan

Pada periode survey ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pelanggan dan persepsi/pendapat pelanggan atas keadaan suatu unsur pelayanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan pelanggan dapat dilihat melalui matriks, dimana matriks tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu **Kuadran I** : *Attributes to Improve*, **Kuadran II** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran III** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.

TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

Kuadran	Variabel
I	U5 = Kesesuaian produk pelayanan U7 = Perilaku Petugas Pelayanan
II	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan U9 = Penanganan pengaduan Pengguna layanan
III	U5 = Kesesuaian produk pelayanan U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
IV	U2 = Kemudahan Prosedure Pelayanan
V	U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U8 = Kualitas Sarana dan Prasarana

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing variabel dalam kuadran.

Terdapat 2 unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran V. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di Kuadran V adalah U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U8 = Kualitas Sarana dan Prasarana merupakan unsur-unsur yang dinilai masyarakat memiliki kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan namun harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan.

Unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat prosedur pelayanan sudah mudah, namun hal tersebut masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan prosedur pelayanan yang lebih mudah dari yang telah ditetapkan saat ini.

3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta pada periode April - Juni Tahun 2024, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Kesimpulan SKM Bulan April - Juni Tahun 2024

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	97,21
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U7
4.	Unsur Tertinggi	U1 : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan
5.	Prioritas Perbaikan	U7 : Perilaku petugas pelayanan U5 = Kesesuaian produk pelayanan

3.6. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/opini/pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama.

Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah masukan / opini / pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta :

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

Tabel 3.7 Saran terhadap Fasilitas Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Ada baiknya toilet pengunjung tidak terlalu jauh dari PTSP

3.6.2. Saran terhadap Pelayanan

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta.

Tabel 3.8 Saran terhadap Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Petugas PTSP dapat memberikan penjelasan yang lebih baik kepada para pencari keadilan.
2	Agar disediakan brosur informasi tentang alur perkara di pengadilan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan April - Juni Tahun 2024 pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta April - Juni Tahun 2024 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,88** atau konversi IKM **97,21**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
 - U1 : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
 - U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Bulan April – Juni Tahun 2024 :

1. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan peningkatan kualitas pelayanan yang dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, kesiapan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
2. Akan meningkatkan terus pelayanan sesuai komitmen kami menjadikan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta menjadi Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 2 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Meja Ekart (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak sesuai	
b. Kurang sesuai	
c. Sesuai	
d. Sangat Sesuai	(4)

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak kompeten	
b. Kurang kompeten	
c. Kompeten	
d. Sangat kompeten	(4)

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1 2 3 4
a. Tidak mudah	
b. Kurang mudah	
c. Mudah	
d. Sangat Mudah	(4)

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang sopan dan ramah	
c. Sopan dan ramah	
d. Sangat sopan dan ramah	(4)

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak cepat.	
b. Kurang cepat.	
c. Cepat.	
d. Sangat cepat.	(4)

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk	
b. Cukup	
c. Baik	
d. Sangat Baik	(3)

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal	
b. Cukup Mahal	
c. Gratis	
d. Murah	(3)

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Ada	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Dikelola dengan baik	(4)

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai	
b. Kurang sesuai	
c. Sesuai.	
d. Sangat sesuai	(4)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 1 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 25.....tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PTSP (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 2 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 3 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Sidang* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|---|--|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat.
b. Kurang cepat.
c. Cepat.
d. Sangat cepat. | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai.
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 3 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 28 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PTSP (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 3 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 29 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *E-Court* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurangsesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 4 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *persurutan* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
---	------------------

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
---	------------------

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
--	------------------

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
--	------------------

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
--	------------------

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
--	------------------

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
--	------------------

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
---	------------------

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4
---	------------------

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 4 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 21...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Sidang* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 4 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 34...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 4 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 29 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *pengelola* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *E.Court* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 9 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 28...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : keper (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 5 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 28 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA Pengacara (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : persuratan (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 5 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 25...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Perjuritok (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai. b. Kurangsesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 16 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 45...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Sidang* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurangsesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 16 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *pengacara* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *PLC* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 16 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Usia : 27 tahun

Jenis Layanan yang diterima : YTSR (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 17 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 21 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Sev of Luaya* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak sesuai	
b. Kurang sesuai	
c. Sesuai	
d. Sangat Sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak kompeten	
b. Kurang kompeten	
c. Kompeten	
d. Sangat kompeten	4

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1 2 3 4
a. Tidak mudah	
b. Kurang mudah	
c. Mudah	
d. Sangat Mudah	4

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang sopan dan ramah	
c. Sopan dan ramah	
d. Sangat sopan dan ramah	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak cepat.	
b. Kurang cepat.	
c. Cepat.	
d. Sangat cepat.	4

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk	
b. Cukup	
c. Baik	
d. Sangat Baik	4

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal	
b. Cukup Mahal	
c. Gratis	
d. Murah	4

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Ada	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Dikelola dengan baik	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai	
b. Kurang sesuai	
c. Sesuai.	
d. Sangat sesuai	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 17 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 20...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA Advokat (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Kapan (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 16 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 29...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : E-Content (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 18 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 36 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *pengacara* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *ECourt* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 19 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *HdVolcat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Surat lincir* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 18 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 47 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *P.T.S.P.* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 19 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 36 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 22 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 47 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurangsesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 ④</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 ④</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 ④</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 ④</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 ④</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 ④</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 ④</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 ④</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 ④</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 21 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Usia : 35 tahun

Jenis Layanan yang diterima : E-Court (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|--|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat | 1
2
3
4 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4 |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4 |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4 |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4 |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4 |

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 22 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Coragi* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|--|--|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 23 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *pengelola* : (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *PTSP* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
---	--

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
---	--

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
---	--

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
---	--

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 24 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 24 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat luda (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 25 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 41...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Ecourt* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>4</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 25 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advekat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Banding* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 19 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 41...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *pelayanan* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 29 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 29 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *persurutan* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | | | |
|---|------------------|--|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4 | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat.
b. Kurang cepat.
c. Cepat.
d. Sangat cepat. | 1
2
3
4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4 | 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai.
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4 | | |

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 29 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ... PTSP (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|--|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat | 1
2
3
4 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4 |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4 |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4 |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4 |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4 |

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 30 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 30 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Sidang* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 30 April 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 27 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advoleaf* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Advoleaf Sidang* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | | | |
|---|------------------|--|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4 | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat.
b. Kurang cepat.
c. Cepat.
d. Sangat cepat. | 1
2
3
4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4 | 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai.
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4 | | |

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 1 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Perwakilan (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|---|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat.
b. Kurang cepat.
c. Cepat.
d. Sangat cepat. | 1
2
3
4 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai.
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4 |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4 |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4 |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4 |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4 |

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 1 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 34 tahun
Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 2 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
---	--

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
---	--

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
---	--

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
---	--

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 2 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ECourt (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 3 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 31...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Posbakum (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 3 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 27...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA Advokat (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ... Pengadilan (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 6 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 27 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA Advocate (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PT SP (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 6 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 26, tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ... Pengadilan ... (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak sesuai	
b. Kurang sesuai	
c. Sesuai	
d. Sangat Sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak kompeten	
b. Kurang kompeten	
c. Kompeten	
d. Sangat kompeten	4

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1 2 3 4
a. Tidak mudah	
b. Kurang mudah	
c. Mudah	
d. Sangat Mudah	4

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang sopan dan ramah	
c. Sopan dan ramah	
d. Sangat sopan dan ramah	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak cepat.	
b. Kurang cepat.	
c. Cepat.	
d. Sangat cepat.	4

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk	
b. Cukup	
c. Baik	
d. Sangat Baik	4

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal	
b. Cukup Mahal	
c. Gratis	
d. Murah	4

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Ada	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Dikelola dengan baik	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai	
b. Kurang sesuai	
c. Sesuai	
d. Sangat sesuai	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 7 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PTSP (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 7 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Avoket* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *ECourt* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 8 Mei 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
--	------------------

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
---	------------------

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
--	------------------

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
--	------------------

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
--	------------------

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
--	------------------

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
--	------------------

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
---	------------------

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4
---	------------------

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 8 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 31...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA Penyalaro (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pidana..... (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurangsesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 13 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 13 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Pengacara* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Sidang* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
---	------------------

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
---	------------------

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
--	------------------

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
--	------------------

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
--	------------------

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
--	------------------

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
--	------------------

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
---	------------------

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4
---	------------------

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 14 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PTSP (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
---	------------------

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
---	------------------

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
--	------------------

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
--	------------------

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
--	------------------

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
--	------------------

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
--	------------------

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
---	------------------

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4
---	------------------

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 14 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 28...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : persuratan (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 15 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *PTSP* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | | | |
|--|------------------|--|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
④ | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
④ |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
④ | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
④ |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat.
b. Kurang cepat.
c. Cepat.
d. Sangat cepat. | 1
2
3
④ | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
④ |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
④ | 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
④ |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai | 1
2
③
4 | | |

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 15 Mei 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PTSP (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 16 Mei 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : persurutan (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurangsesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
--	------------------

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
---	------------------

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
--	------------------

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
--	------------------

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
--	------------------

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
--	------------------

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
--	------------------

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
---	------------------

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4
---	------------------

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 16 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Pengalaya* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Banding* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
---	--

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
---	--

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
---	--

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
--	--

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 17 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 34 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : E-Court (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 ④	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 ④
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 ④	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 ④
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 ④	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 ④
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 ④	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 ④
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 ④		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 19 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Psikolog (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 20 Mei 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : ..30..tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA ..Advokat..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..Ecount..... (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurangsesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 20 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Perjuratan* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 21 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Usia : 45 tahun

Jenis Layanan yang diterima : PTSP (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|---|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat | 1
2
3
4 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4 |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4 |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4 |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4 |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4 |

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 22 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 35 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Pengacara* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Sidang* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 27 Mei 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 36 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 28 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 45 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 29 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ... PTSP (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>	

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 30 Mei 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 48 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Perfektapan* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 3 Juni 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak sesuai	
b. Kurang sesuai	
c. Sesuai	
d. Sangat Sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak kompeten	
b. Kurang kompeten	
c. Kompeten	
d. Sangat kompeten	4

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1 2 3 4
a. Tidak mudah	
b. Kurang mudah	
c. Mudah	
d. Sangat Mudah	4

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang sopan dan ramah	
c. Sopan dan ramah	
d. Sangat sopan dan ramah	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak cepat.	
b. Kurang cepat.	
c. Cepat.	
d. Sangat cepat.	4

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk	
b. Cukup	
c. Baik	
d. Sangat Baik	4

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal	
b. Cukup Mahal	
c. Gratis	
d. Murah	4

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Ada	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Dikelola dengan baik	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai	
b. Kurang sesuai	
c. Sesuai.	
d. Sangat sesuai	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 3 JUNI 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : ...46...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA ...Pegawai... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :PTSP..... (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 4 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 5 Juni 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Pengalapa* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Sidang* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|--|--|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 6 JUNI 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidney (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|---|--|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai.
 b. Kurang sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat Sesuai</p> <p style="text-align: right;">1
2
3
4</p> | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten
 b. Kurang kompeten
 c. Kompeten
 d. Sangat kompeten</p> <p style="text-align: right;">1
2
3
4</p> |
| <p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah
 b. Kurang mudah
 c. Mudah
 d. Sangat Mudah</p> <p style="text-align: right;">1
2
3
4</p> | <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah
 b. Kurang sopan dan ramah
 c. Sopan dan ramah
 d. Sangat sopan dan ramah</p> <p style="text-align: right;">1
2
3
4</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat.
 b. Kurang cepat.
 c. Cepat.
 d. Sangat cepat.</p> <p style="text-align: right;">1
2
3
4</p> | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk
 b. Cukup
 c. Baik
 d. Sangat Baik</p> <p style="text-align: right;">1
2
3
4</p> |
| <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal
 b. Cukup Mahal
 c. Gratis
 d. Murah</p> <p style="text-align: right;">1
2
3
4</p> | <p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada
 b. Ada tetapi tidak berfungsi
 c. Berfungsi kurang maksimal
 d. Dikelola dengan baik</p> <p style="text-align: right;">1
2
3
4</p> |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai
 b. Kurang sesuai
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai</p> <p style="text-align: right;">1
2
3
4</p> | |

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 6 Juni 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PTSP (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

a. Tidak sesuai
 b. Kurang sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat Sesuai

1
2
3
4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan.

a. Tidak kompeten
 b. Kurang kompeten
 c. Kompeten
 d. Sangat kompeten

1
2
3
4

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

a. Tidak mudah
 b. Kurang mudah
 c. Mudah
 d. Sangat Mudah

1
2
3
4

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

a. Tidak sopan dan ramah
 b. Kurang sopan dan ramah
 c. Sopan dan ramah
 d. Sangat sopan dan ramah

1
2
3
4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

a. Tidak cepat.
 b. Kurang cepat.
 c. Cepat.
 d. Sangat cepat.

1
2
3
4

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana

a. Buruk
 b. Cukup
 c. Baik
 d. Sangat Baik

1
2
3
4

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan

a. Sangat mahal
 b. Cukup Mahal
 c. Gratis
 d. Murah

1
2
3
4

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

a. Tidak Ada
 b. Ada tetapi tidak berfungsi
 c. Berfungsi kurang maksimal
 d. Dikelola dengan baik

1
2
3
4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

a. Tidak sesuai
 b. Kurang sesuai
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai

1
2
3
4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 7 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *kepan-* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 ④	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 ④
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 ④	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 ④
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 ④	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 ④
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 ④	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ④
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 ④		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 7 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 27...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : p.t.s.p. (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 10 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Usia : *24* tahun

Jenis Layanan yang diterima : *Bantuan* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | | | |
|---|------------------|--|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4 | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat.
b. Kurang cepat.
c. Cepat.
d. Sangat cepat. | 1
2
3
4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4 | 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai.
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4 | | |

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 10 JUNI 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ECourt (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 11 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | | | |
|---|------------------|--|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4 | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat.
b. Kurang cepat.
c. Cepat.
d. Sangat cepat. | 1
2
3
4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4 | 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai.
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4 | | |

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 11 Juni 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 41 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Sidang* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 12 Juni 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|--|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat | 1
2
3
4 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4 |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4 |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4 |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4 |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4 |

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 12 Juni 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Posbakam (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 13 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : persuasi (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 19 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|---|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4 |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4 |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat.
b. Kurang cepat.
c. Cepat.
d. Sangat cepat. | 1
2
3
4 |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4 |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai.
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4 |

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 19 Juni 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Ecourt (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|--|--|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4
<input checked="" type="radio"/> |

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 19 JUNI 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 26 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Penjelaja* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *idung* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 20 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 26 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA Pengacara (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pengadilan (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>	

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 20 JUNI 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : ...41 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :Sidney..... (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 20 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Posbakor* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 21 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 50 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA Advokat (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : pk (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 21 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bandung (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 24 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 24 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Usia : 27 tahun

Jenis Layanan yang diterima : PTSP (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
---	------------------

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
---	------------------

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
--	------------------

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
--	------------------

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
--	------------------

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
--	------------------

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
--	------------------

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
---	------------------

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
--	------------------

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 25 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Usia : *31* tahun

Jenis Layanan yang diterima : *Sidang* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 15 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 35 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA Advokat (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : lebaran (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 26 JUNI 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 29 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p>(4)</p>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 26 Juni 2024 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 37 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|--|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai | 1
2
3
4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah | 1
2
3
4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat | 1
2
3
4 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup Mahal
c. Gratis
d. Murah | 1
2
3
4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai | 1
2
3
4 |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten | 1
2
3
4 |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah | 1
2
3
4 |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik | 1
2
3
4 |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik | 1
2
3
4 |

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 26 Juni 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 52 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advoкат* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Sidang* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 27 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 42 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Kabah (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>		

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 29 Juni 2014

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Sidang (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
---	------------------

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
---	------------------

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
--	------------------

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
--	------------------

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
--	------------------

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
--	------------------

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah	1 2 3 4
--	------------------

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
---	------------------

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4
---	------------------

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
 PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA

Tanggal Survei : 28 Juni 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA *Advokat* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *E-Court* (yang ada di Pengadilan TUN Jakarta)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Gratis d. Murah</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p> <p><input checked="" type="radio"/></p>		