

LAPORAN SPKP



PENGADILAN TUN PALU

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Apratur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor: 04 Tahun 2023 Tentang
Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR ISI i

KATA PENGANTAR ii

BAB I KUISIONER SURVEI 1

1.1 Form Data Responden 2

1.2 Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 3

BAB II METODOLOGI SURVEI 4

2.1. Kriteria Responden 4

2.2. Metode Pencacahan 4

2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis 5

BAB III PENGOLAHAN SURVEI 6

3.1. Analisis Hasil Survei 6

3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei 18

BAB IV DATA SURVEI 20

4.1. Data Responden 20

4.2. Hasil Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 25

4.3. Tautan Akses Hasil Survei 28

Lembar Pengesahan

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
(SPKP)
TRIWULAN II

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

Berdasarkan

**Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor: 04 Tahun 2023 tentang
Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023**

**Laporan ini telah disetujui dan disahkan
Palu, 5 Juli 2024**

 Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palu,




Danan Priambada, S.H., M.H. 

Ketua Tim Survei,



Aminah, S.H.

Kata Pengantar

Pemberian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya dalam melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengadilan Tata Usaha Negara Palu memiliki tanggung jawab yang sama untuk memberikan pelayanan kepada publik khususnya para pencari keadilan. Pengadilan Tata Usaha Negara Palu selalu berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada. 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.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap Survei yang telah dilaksanakan terhadap 31 (tiga puluh satu) responden didapatkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yaitu 3,71 atau konversi 92.7% yaitu sangat baik. Diharapkan kedepannya, Pengadilan Tata Usaha Negara Palu tetap terus melakukan berbagai inovasi dan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palu dan tetap berintegritas.

Demikian Laporan ini dibuat sebagai bentuk keterbukaan dan evaluasi kinerja dalam pemberian layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palu.

Palu, 5 Juli 2024

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara
Palu



Danan Prambada, S.H., M.H.

BAB I

KUISIONER SURVEI

Penyusunan Survei Kepuasan Pengadilan Tingkat Pertama terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palu, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palu. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Palu oleh pencari keadilan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Ruang lingkup kegiatan yang dimintakan Survei meliputi seluruh proses pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palu. Penyusunan Survei Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palu ini mengacu pada **Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023** dan menggunakan format sebagaimana disampaikan melalui **Surat Nomor 755/DjMT/B/HM.02.1/IV/2023** oleh **Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara** pada 11 April 2023.

1.1 Form Data Responden

The screenshot shows the first step of a survey form titled 'SURVEI PKP'. On the left, there is a logo and a brief introduction in Indonesian: 'Dalam rangka peningkatan layanan secara berkelanjutan Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pengadilan TUN Palu berikut ini'. Below this is a yellow button labeled 'Buka Halaman Survei PAK'. On the right, under the heading 'Mohon untuk mengisi data diri dibawah ini', there are four input fields: 'Nama', 'No. Whatsapp', 'Jenis Kelamin' (a dropdown menu), and 'Usia'. At the bottom right, there are two buttons: 'Prev' and 'Next'.

SURVEI PKP

Dalam rangka peningkatan layanan secara berkelanjutan
Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Pengadilan TUN Palu berikut ini

- Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

Buka Halaman Survei PAK

Mohon untuk mengisi data diri dibawah ini

Nama

No. Whatsapp

Jenis Kelamin

Usia

Prev Next

The screenshot shows the second step of the survey form. It follows the same introductory text and 'Buka Halaman Survei PAK' button as the first step. The input fields on the right are: 'Pendidikan' (dropdown), 'Pekerjaan' (dropdown), 'Layanan yang Diterima' (dropdown), and a text area for 'Kritik dan Saran untuk Pengadilan Tata Usaha Negara Palu'. At the bottom right, the buttons are 'Prev' and 'Submit'.

SURVEI PKP

Dalam rangka peningkatan layanan secara berkelanjutan
Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Pengadilan TUN Palu berikut ini

- Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

Buka Halaman Survei PAK

Pendidikan

Pekerjaan

Layanan yang Diterima

Kritik dan Saran untuk Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

Prev Submit

1.2 Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)



SURVEI PKP

Untuk rangka peningkatan layanan secara bertahap, PTUN Palu menyediakan layanan secara elektronik melalui media elektronik maupun non elektronik.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

[Klik Disini Untuk Mengisi](#)

Penilaian 2 dari 8

Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan PTUN Palu

1	2	3	4
Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

[Prev](#) [Next](#)

Penilaian 3 dari 8

Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan PTUN Palu mudah diikuti/dilakukan

1	2	3	4
Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

[Prev](#) [Next](#)

Penilaian 4 dari 8

Jangka waktu penyelesaian yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan PTUN Palu

1	2	3	4
Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

[Prev](#) [Next](#)

Penilaian 5 dari 8

Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada PTUN Palu sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

1	2	3	4
Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

[Prev](#) [Next](#)

Penilaian 6 dari 8

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan PTUN Palu memberikan kenyamanan/mudah digunakan

1	2	3	4
Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

[Prev](#) [Next](#)

Penilaian 7 dari 8

Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada PTUN Palu merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

1	2	3	4
Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

[Prev](#) [Next](#)

Penilaian 8 dari 8

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan PTUN Palu mudah digunakan/diakses

1	2	3	4
Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

[Prev](#) [Next](#)

BAB II

METODOLOGI SURVEI

Survei ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu dengan melakukan penyebaran kuisioner dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan untuk mendapatkan nilai atau angka-angka. Data-data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan pendekatan deskripsi kuantitatif untuk memperoleh gambaran nyata kualitas pelayanan yang diberikan Pengadilan Tata Usaha Negara Palu melalui pengolahan hasil survei.

2.1 Kriteria Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang telah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palu. Kriteria responden yang digunakan adalah sebagai berikut:

- A. Pengunjung Pengadilan Tata Usaha Negara Palu atau Para Pencari Keadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palu;
- B. Telah berusia diatas 17 tahun; dan
- C. Telah menerima layanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palu yaitu persidangan, layanan perkara, layanan umum, layanan permohonan informasi, layanan pengaduan, layanan POSBAKUM dan layanan e-Court.

2.2. Metode Pencacahan

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan dengan metode pencacahan yaitu menggunakan angka-angka yang diberikan oleh responden sebagai indikator penghitungan tingkat kepuasan masyarakat atau dasar pengukuran tingkat kepuasan masyarakat. Pengukuran dalam Survei sebagai berikut:



Pengisian Survei oleh responden yang memenuhi kriteria responden melalui link Survei <https://survei.ptun-palu.go.id/>. Rentang waktu pengisian Survei dimulai pada tanggal 1 April s.d. 24 Juni 2024 (Triwulan II). Jumlah minimal responden dalam pengisian Survei adalah 30 (tiga puluh) responden sebagai angka minimum untuk pengujian validitas dari Survei.

2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data hasil Survei oleh responden dilakukan dengan mengkonversi hasil pencacahan atau pengukuran menjadi 4 (empat) skala sebagai berikut:

Tabel 2.1 : Kategori Mutu Pelayanan			
No	Mutu Pelayanan	Nilai SPKP	Presentase
1	A (Sangat Baik)	3,5324 - 4	88,31% - 100%
2	B (Baik)	3,0644 – 3,532	76.61% - 88,30%
3	C (Kurang Baik)	2,6000 – 3,064	65,00% - 76,60%
4	D (Tidak Baik)	1,0000 – 2,5996	25,00% - 64,99%

Rumus yang digunakan dalam pengkonversian ataupun pengolahan data adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata} = \frac{\text{Jumlah Nilai per Kategori}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Nilai Rata – Rata per Kategori}}{\text{Jumlah Pertanyaan}}$$

$$\text{Nilai SPKP} = \text{Total Nilai – Rata Tertimbang}$$

$$\text{Persentase SPKP} = \frac{\text{Nilai SPKP}}{4 \text{ (skala penilaian)}} \times 100\%$$

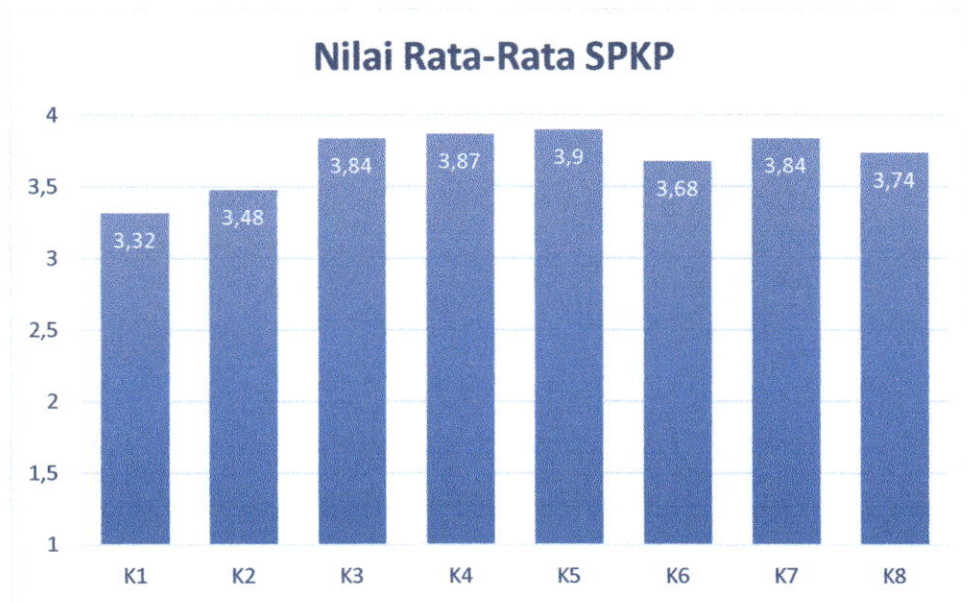
BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

Hasil Survei terkait Persepsi Kualitas Pelayanan diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menghubungkan angka-angka dan variabel penilaian. Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palu yang dilaksanakan pada **1 April s.d. 24 Juni (Triwulan II)**, nilai SPKP yang didapatkan yaitu **3,71** atau **92,7%** yang masuk dalam kualitas pelayanan A (sangat baik). Berikut hasil perhitungan nilai SPKP Pengadilan Tata Usaha Negara Palu:

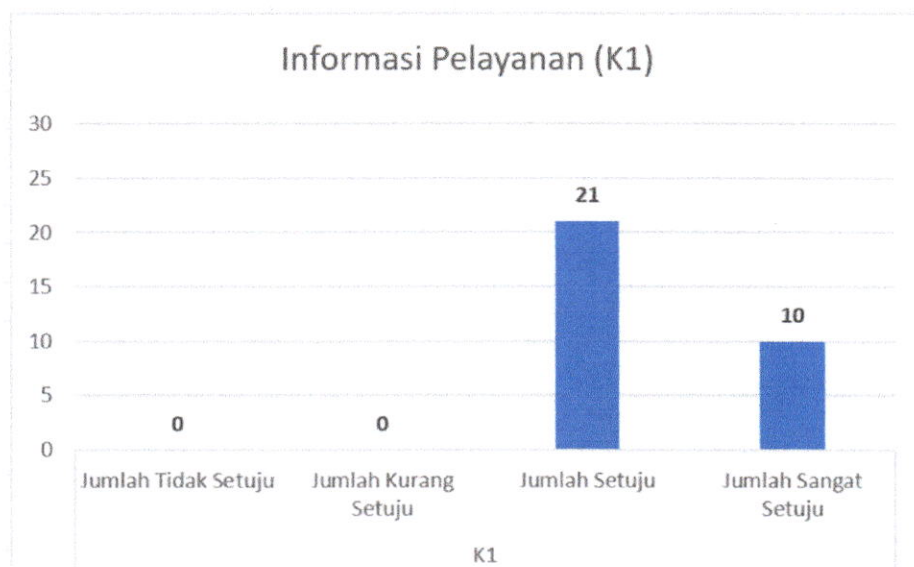
No	Pertanyaan	Rata-rata Nilai	Skala
1	Informasi Pelayanan pada PTUN Palu tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	3,32	4
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan PTUN Palu	3,48	4
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan PTUN Palu mudah diikuti/dilakukan	3,84	4
4	Jangka waktu penyelesaian yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan PTUN Palu	3,87	4
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada PTUN Palu sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,9	4
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan PTUN Palu memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,68	4
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada PTUN Palu merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,84	4
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan PTUN Palu mudah digunakan/diakses	3,74	4



Analisis data hasil SPKP untuk setiap kuisioner pernyataan didiskripsikan sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan pada PTUN palu tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan dan sistem informasi pelayanan mudah digunakan.





**DETAIL LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU**

No	Kategori Penilaian SPKP		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	K1	Informasi Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	21 - [67.7%]	10 - [32.3%]
2	K2	Persyaratan Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	16 - [51.6%]	15 - [48.4%]
3	K3	Prosedur/Alur Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
4	K4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	4 - [12.9%]	27 - [87.1%]
5	K5	Biaya/Tarif Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	3 - [9.7%]	28 - [90.3%]
6	K6	Facilitas/Sistem Pelayanan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	8 - [25.8%]	22 - [71%]
7	K7	Petugas Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
8	K8	Layanan Konsultasi & Pengaduan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	6 - [19.4%]	24 - [77.4%]

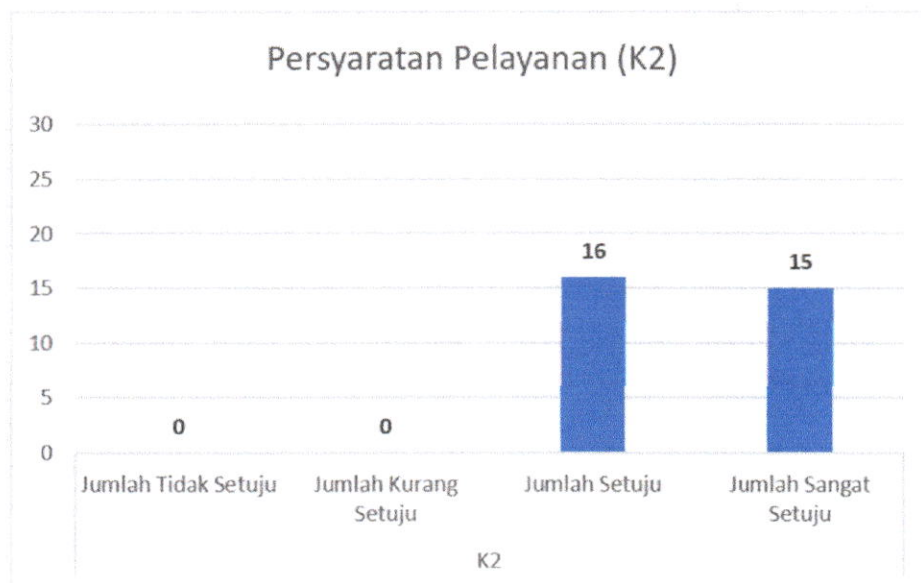
Jumlah Responden : 31

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor 3 (67,7% atau 21 responden) pada pernyataan "Informasi Pelayanan pada PTUN Palu tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik". Hal ini menunjukkan responden "setuju" bahwa sistem informasi pelayanan yang disediakan oleh PTUN Palu dinilai baik dan mudah digunakan. Selain itu, terdapat juga 10 responden (32,3%) memberikan skor 4, yang dapat diartikan bahwa responden "sangat setuju" bahwa sistem informasi pelayanan yang disediakan oleh PTUN Palu dinilai sangat baik dan mudah digunakan.

Nilai rata-rata dari skor yang diberikan responden adalah 3,32 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap ketersediaan informasi pelayanan pada PTUN Palu melalui media elektronik maupun non elektronik.

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan PTUN Palu

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.



**DETAIL LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU**

No	Kategori Penilaian SPKP		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	K1	Informasi Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	21 - [67.7%]	10 - [32.3%]
2	K2	Persyaratan Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	16 - [51.6%]	15 - [48.4%]
3	K3	Prosedur/Ahul Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
4	K4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	4 - [12.9%]	27 - [87.1%]
5	K5	Biaya/Tarif Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	3 - [9.7%]	28 - [90.3%]
6	K6	Fasilitas/Sistem Pelayanan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	8 - [25.8%]	22 - [71%]
7	K7	Petugas Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
8	K8	Layanan Konsultasi & Pengaduan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	6 - [19.4%]	24 - [77.4%]

Jumlah Responden : 31

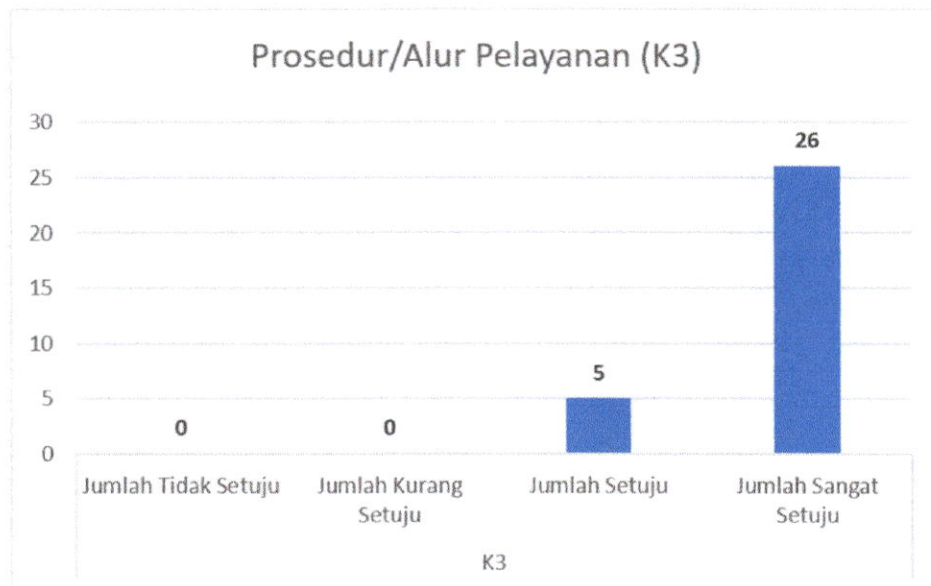
Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor 3 (51,6% atau 16 responden) pada pernyataan "Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan PTUN Palu". Hal ini menunjukkan responden "setuju" bahwa informasi persyaratan layanan yang disediakan oleh PTUN Palu dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Selain itu, terdapat juga 15 responden (48,4%) memberikan skor 4, yang dapat diartikan bahwa responden "sangat setuju" bahwa

persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan layanan yang ditetapkan di PTUN Palu sudah sesuai.

Nilai rata-rata dari skor yang diberikan responden adalah 3,48 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap Kesesuaian antara persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan yang ditetapkan PTUN Palu.

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.



**DETAIL LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU**

No	Kategori Penilaian SPKP		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	K1	Informasi Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	21 - [67.7%]	10 - [32.3%]
2	K2	Persyaratan Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	16 - [51.6%]	15 - [48.4%]
3	K3	Prosedur/Alur Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
4	K4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	4 - [12.9%]	27 - [87.1%]
5	K5	Biaya/Tarif Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	3 - [9.7%]	28 - [90.3%]
6	K6	Fasilitas/Sistem Pelayanan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	8 - [25.8%]	22 - [71%]
7	K7	Petugas Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
8	K8	Layanan Konsultasi & Pengaduan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	6 - [19.4%]	24 - [77.4%]

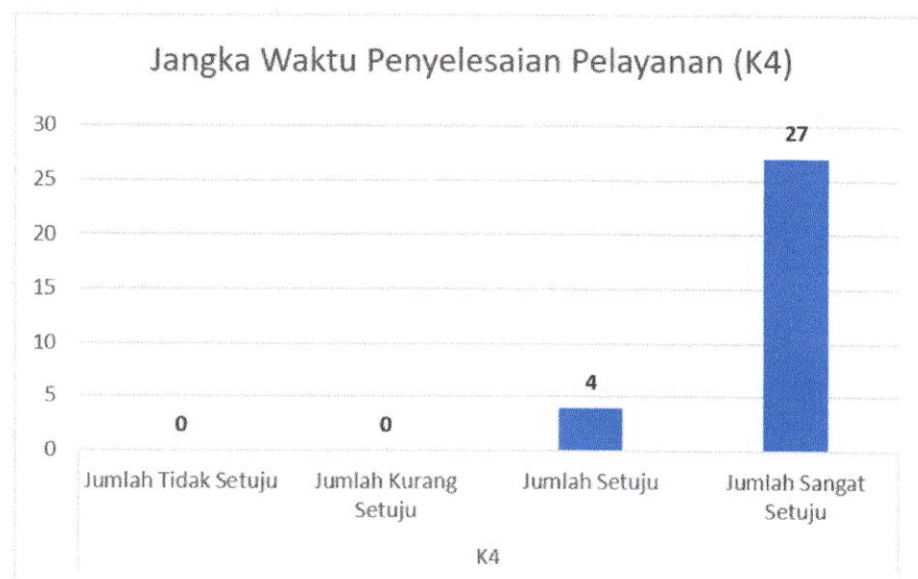
Jumlah Responden : 31

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor 4 (83,9% atau 26 responden) pada pernyataan "Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan PTUN Palu mudah diikuti/dilakukan". Hal ini menunjukkan responden "sangat setuju" bahwa informasi prosedur/alur layanan yang disediakan oleh PTUN Palu dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Selain itu, terdapat juga 5 responden (16,1%) memberikan skor 3, yang dapat diartikan bahwa responden "setuju" prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan PTUN Palu mudah untuk dipahami.

Nilai rata-rata dari skor yang diberikan responden adalah 3,84 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari responden terhadap kemudahan dan kejelasan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan PTUN Palu.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan PTUN Palu

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.





**DETAIL LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU**

No	Kategori Penilaian SPKP		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	K1	Informasi Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	21 - [67.7%]	10 - [32.3%]
2	K2	Persyaratan Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	16 - [51.6%]	15 - [48.4%]
3	K3	Prosedur/Alur Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
4	K4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	4 - [12.9%]	27 - [87.1%]
5	K5	Biaya/Tarif Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	3 - [9.7%]	28 - [90.3%]
6	K6	Fasilitas/Sistem Pelayanan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	8 - [25.8%]	22 - [71%]
7	K7	Petugas Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
8	K8	Layanan Konsultasi & Pengaduan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	6 - [19.4%]	24 - [77.4%]

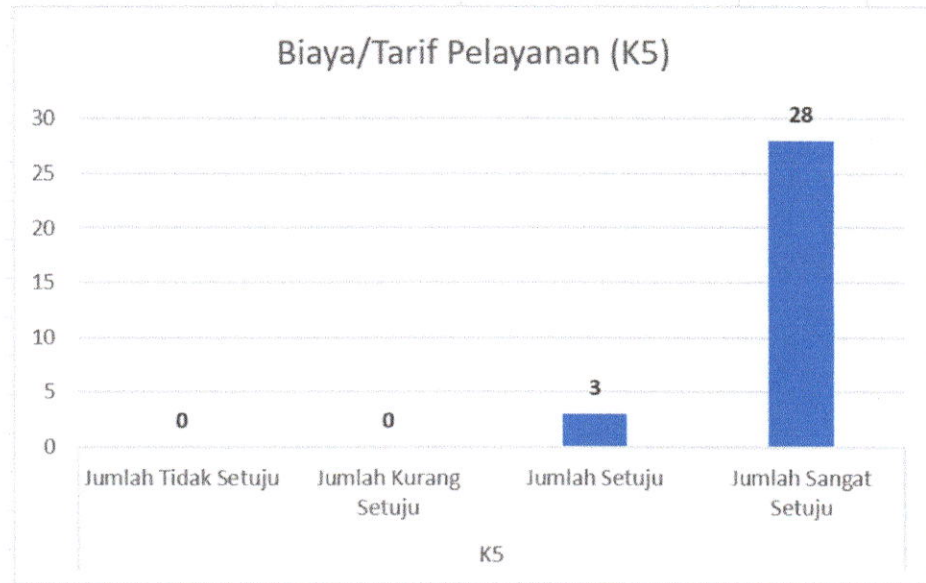
Jumlah Responden : 31

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor 4 (87,1% atau 27 responden) pada pernyataan "Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan PTUN Palu". Hal ini menunjukkan responden "sangat setuju" bahwa informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan yang disediakan oleh PTUN Palu dapat dipahami dengan jelas, wajar, dan sesuai dengan yang diinformasikan. Selain itu, terdapat juga 4 responden (12,9%) memberikan skor 3, yang dapat diartikan bahwa responden "setuju" waktu penyelesaian pelayanan jelas, wajar dan sesuai dengan yang diinformasikan.

Nilai rata-rata dari skor yang diberikan responden adalah 3,87 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari responden terhadap kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan yang diterima dengan yang ditetapkan PTUN Palu.

5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada PTUN Palu sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.



**DETAIL LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU**

No	Kategori Penilaian SPKP		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	K1	Informasi Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	21 - [67.7%]	10 - [32.3%]
2	K2	Persyaratan Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	16 - [51.6%]	15 - [48.4%]
3	K3	Prosedur/Alur Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
4	K4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	4 - [12.9%]	27 - [87.1%]
5	K5	Biaya/Tarif Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	3 - [9.7%]	28 - [90.3%]
6	K6	Fasilitas/Sistem Pelayanan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	8 - [25.8%]	22 - [71%]
7	K7	Petugas Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
8	K8	Layanan Konsultasi & Pengaduan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	6 - [19.4%]	24 - [77.4%]

Jumlah Responden : 31

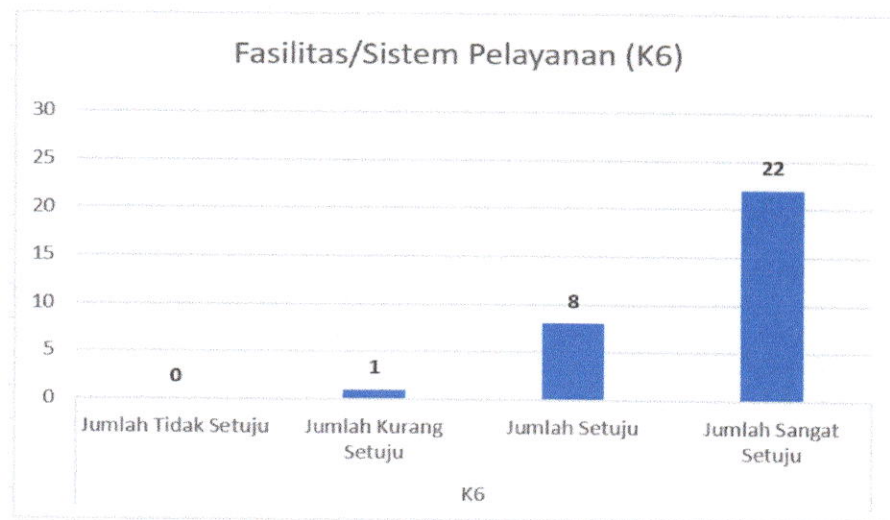
Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor 4 (90,3% atau 28 responden) pada pernyataan "Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada PTUN Palu sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan". Hal ini menunjukkan responden "sangat setuju" bahwa informasi biaya pelayanan yang disediakan oleh PTUN Palu dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran. Selain itu, terdapat juga 3 responden (9,7%) memberikan skor 3, yang dapat diartikan bahwa informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan

biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan.

Nilai rata-rata dari skor yang diberikan responden adalah 3,9 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari responden terhadap Kesesuaian antara tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan PTUN Palu memberikan kenyamanan/mudah digunakan

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.



**DETAIL LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU**

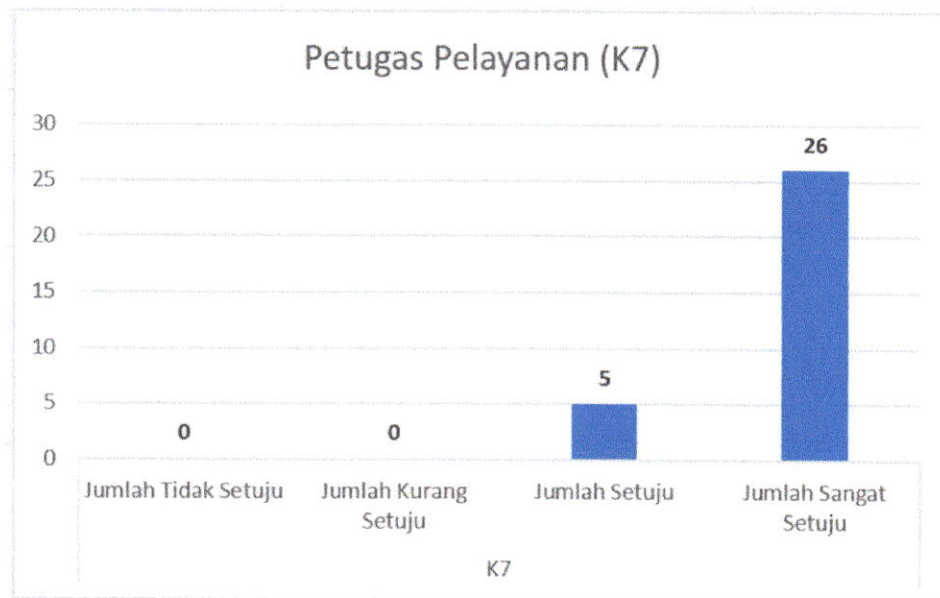
No	Kategori Penilaian SPKP		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	K1	Informasi Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	21 - [67.7%]	10 - [32.3%]
2	K2	Persyaratan Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	16 - [51.6%]	15 - [48.4%]
3	K3	Prosedur/Alur Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
4	K4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	4 - [12.9%]	27 - [87.1%]
5	K5	Biaya/Tarif Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	3 - [9.7%]	28 - [90.3%]
6	K6	Fasilitas/Sistem Pelayanan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	8 - [25.8%]	22 - [71%]
7	K7	Petugas Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
8	K8	Layanan Konsultasi & Pengaduan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	6 - [19.4%]	24 - [77.4%]

Jumlah Responden : 31

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor 4 (71% atau 22 responden) pada pernyataan "Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan PTUN Palu memberikan kenyamanan/mudah digunakan". Hal ini menunjukkan responden "sangat setuju" bahwa sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan oleh PTUN Palu sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya. Selain itu, terdapat juga 8 responden (25,8%) memberikan skor 3 dan 1 responden (3,2%) memberikan skor 2, yang dapat diartikan bahwa masih ada aspek dari sarana prasarana pendukung pelayanan yang belum mempermudah proses pelayanan sehingga perlu untuk ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Nilai rata-rata dari skor yang diberikan responden adalah 3,68 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari responden terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada PTUN Palu merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).



**DETAIL LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU**

No	Kategori Penilaian SPKP		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	K1	Informasi Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	21 - [67.7%]	10 - [32.3%]
2	K2	Persyaratan Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	16 - [51.6%]	15 - [48.4%]
3	K3	Prosedur/Alur Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
4	K4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	4 - [12.9%]	27 - [87.1%]
5	K5	Biaya/Tarif Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	3 - [9.7%]	28 - [90.3%]
6	K6	Fasilitas/Sistem Pelayanan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	8 - [25.8%]	22 - [71%]
7	K7	Petugas Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
8	K8	Layanan Konsultasi & Pengaduan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	6 - [19.4%]	24 - [77.4%]

Jumlah Responden : 31

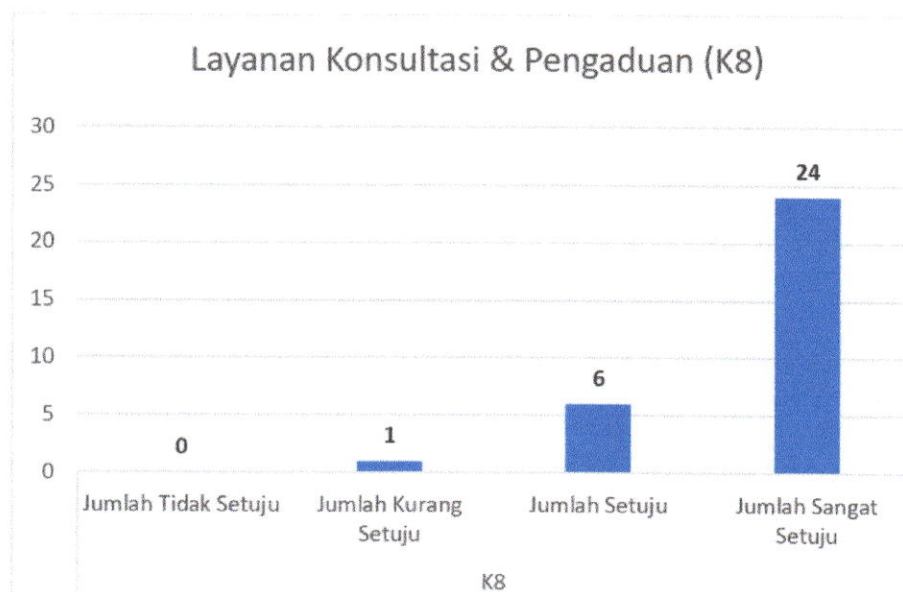
Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan skor 4 (83,9% atau 26 responden) pada pernyataan "Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada PTUN Palu merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat". Hal ini menunjukkan responden "sangat setuju" bahwa petugas pelayanan PTUN Palu sudah mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun). Selain itu, terdapat juga 5 responden (16,1%) memberikan skor 3, yang dapat diartikan bahwa aspek pelayanan

dari petugas sudah mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Nilai rata-rata dari skor yang diberikan responden adalah 3,84 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari responden terhadap kemampuan dan sikap dari petugas pelayanan yang baik dalam merespon keperluan penerima layanan.

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan PTUN Palu mudah digunakan/diakses

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.





**DETAIL LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU**

No	Kategori Penilaian SPKP		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	K1	Informasi Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	21 - [67.7%]	10 - [32.3%]
2	K2	Persyaratan Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	16 - [51.6%]	15 - [48.4%]
3	K3	Prosedur/Alur Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
4	K4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	4 - [12.9%]	27 - [87.1%]
5	K5	Biaya/Tarif Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	3 - [9.7%]	28 - [90.3%]
6	K6	Fasilitas/Sistem Pelayanan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	8 - [25.8%]	22 - [71%]
7	K7	Petugas Pelayanan	0 - [0%]	0 - [0%]	5 - [16.1%]	26 - [83.9%]
8	K8	Layanan Konsultasi & Pengaduan	0 - [0%]	1 - [3.2%]	6 - [19.4%]	24 - [77.4%]

Jumlah Responden : 31

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan skor 4 (77,4% atau 24 responden) pada pernyataan "Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan PTUN Palu mudah digunakan/diakses". Hal ini menunjukkan responden "sangat setuju" bahwa sarana layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan PTUN Palu beragam, prosedur mudah, respon cepat serta tindak lanjut jelas. Selain itu, terdapat juga 6 responden (19,4%) memberikan skor 3 dan 1 responden (3,2%) memberikan skor 2, yang dapat diartikan bahwa masih ada aspek layanan konsultasi dan pengaduan yang perlu untuk ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Nilai rata-rata dari skor yang diberikan responden adalah 3,74 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari responden terhadap kemudahan akses layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan PTUN Palu.

3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil Survei yang didapatkan dengan kualitas pelayanan yaitu sangat baik menjadi motivasi Pengadilan Tata Usaha Negara Palu untuk terus melakukan inovasi demi peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan prima. Berikut adalah tindak lanjut atau rencana aksi yang akan dilakukan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palu:

- a. Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
 - i. Melakukan kegiatan *briefing* secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menjadi forum penyampaian masukan atau evaluasi dari petugas PTSP untuk menunjang pemberian pelayanan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui wa center PTSP maupun secara langsung kepada pencari keadilan.
 - ii. Penyediaan perangkat atau informasi yang dapat menunjang pengetahuan dasar pada petugas PTSP misalnya alat bantu untuk menjelaskan oleh Petugas PTSP.
 - iii. Pembuatan seragam petugas PTSP untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan penampilan yang rapi dan bersih dari petugas PTSP.
- b. Bagian Perencanaan, Informasi Teknologi dan Pelaporan dan Tim Inovasi, Pengelola Website dan Media Sosial
 - i. Melakukan pembaharuan pada media informasi yang dimiliki oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palu baik melalui website atau media sosial, misalnya terkait perubahan jam layanan, penyampaian informasi yang berkaitan dengan layanan yang ada dan informasi berkaitan Peradilan Tata Usaha Negara.
 - ii. Melakukan inovasi-inovasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pengadilan.
- c. Bagian Umum dan Keuangan
 - i. Peningkatan kualitas pelayanan dengan melakukan perubahan dan perbaikan pada ruang tunggu pengunjung.
 - ii. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk pengunjung pengadilan khususnya bagi penyandang disabilitas.

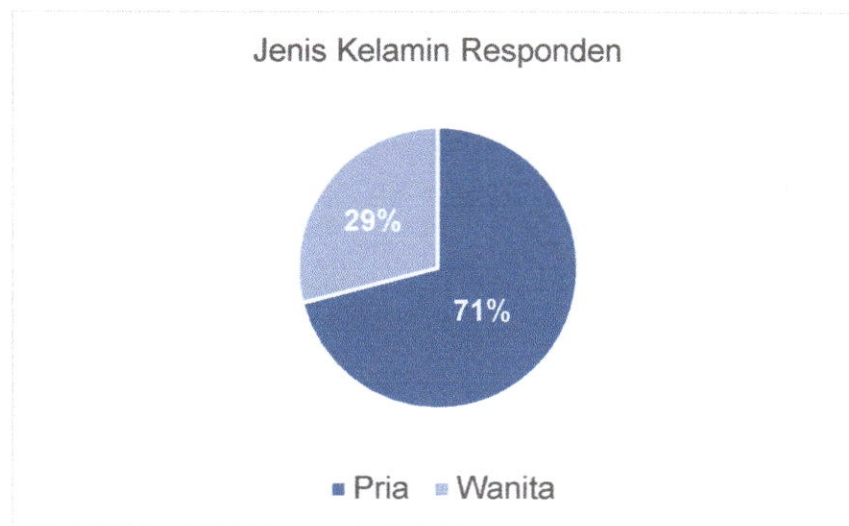
BAB IV DATA SURVEI

4.1 Data Responden

A. Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	22	71%
Wanita	9	29%
Jumlah	31	100%

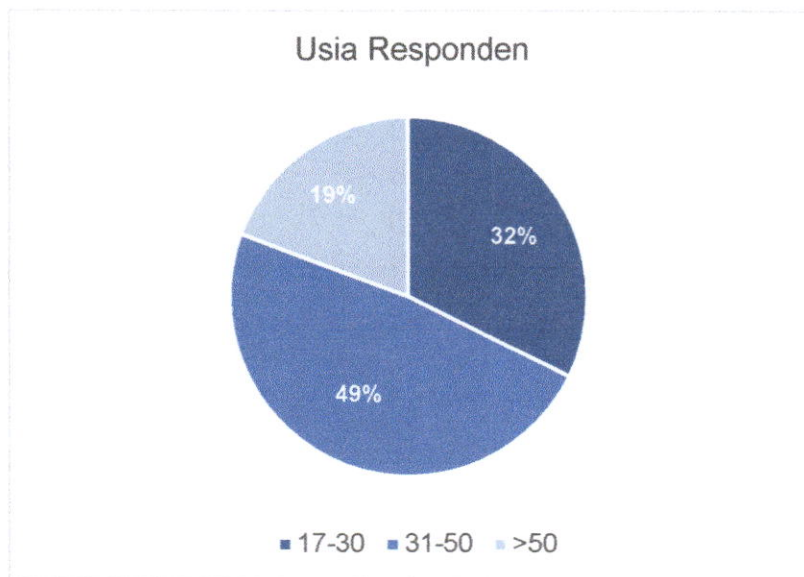


B. Usia

Data usia dari responden sebagai berikut:

Rentang Usia	Jumlah	Persentase
17-30	10	32%
31-50	15	49%

Di atas 50	6	19%
Jumlah	31	100%

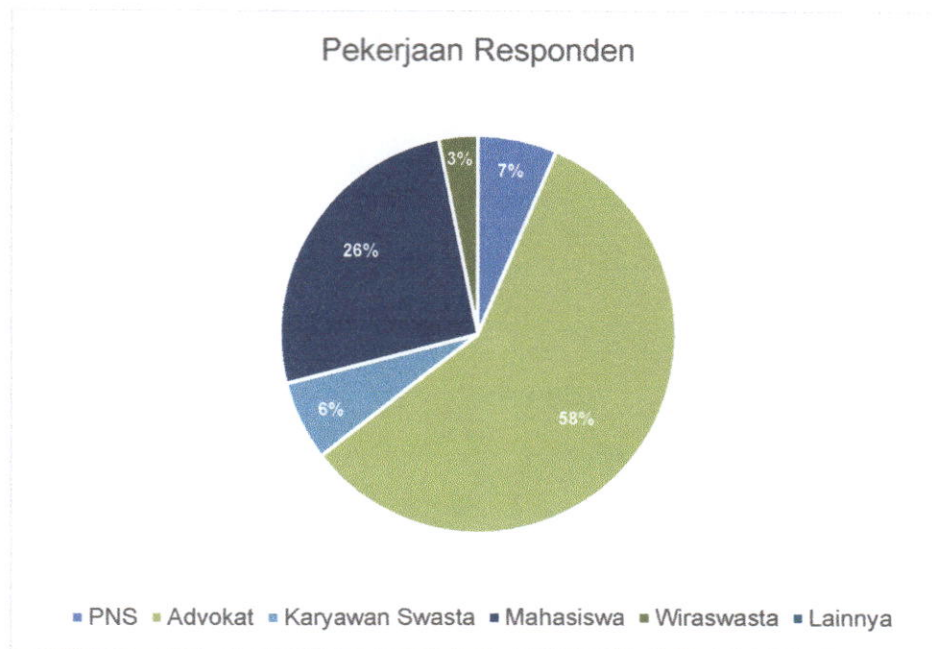


Responden dengan rentang usia 17-30 tahun sebanyak 10 orang, kemudian responden dengan rentang usia 31-50 tahun sebanyak 15 orang dan 6 orang berusia di atas 50 tahun. Sehingga dapat diketahui, bahwa penerima layanan seluruhnya masuk dalam kategori usia produktif yaitu dengan rentang usia 15 tahun sampai dengan 64 tahun.

C. Pekerjaan

Pekerjaan dari responden sebagai berikut:

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS/ASN	2	7%
ADVOKAT	18	58%
KARYAWAN SWASTA	2	6%
MAHASISWA	8	26%
WIRASWASTA	1	3%
LAINNYA	0	0%
Jumlah	31	100%

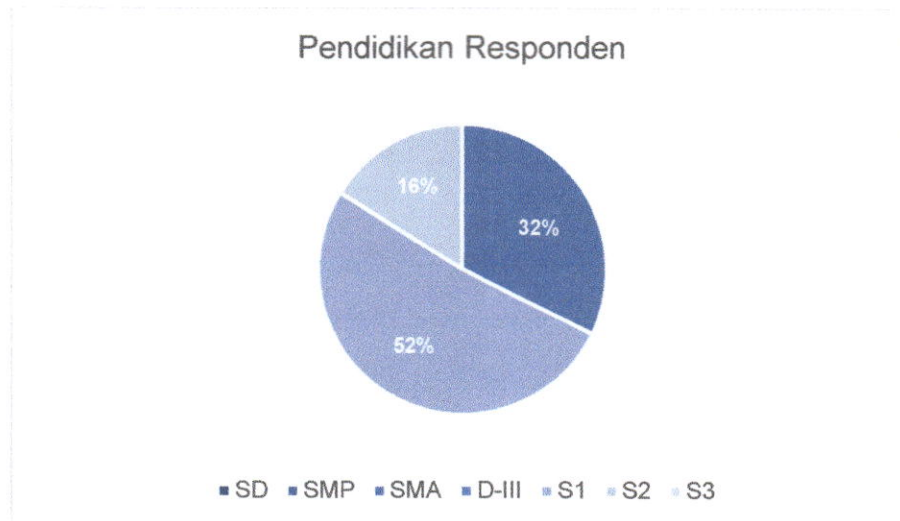


Responden yang mengisi Survei 58% (18 responden) berprofesi sebagai Advokat/Pengacara, 26% (8 responden) merupakan Mahasiswa, 7% (2 responden) berprofesi sebagai PNS/ASN, 6% (2 responden) berprofesi sebagai Karyawan Swasta, serta 3% (1 responden) berprofesi sebagai Wiraswasta. Hal ini dapat memberikan gambaran kepada Pengadilan Tata Usaha Negara Palu tentang profil responden dalam hal pekerjaan, sehingga dapat diambil kebijakan yang tepat dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan responden.

D. Pendidikan

Data Pendidikan dari responden sebagai berikut:

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	0	0.00%
SMP	0	0.00%
SMA	10	32%
DIPLOMA 3	0	0.00%
S1	16	52%
S2	5	16%
S3	0	0.00%
Jumlah	31	100%

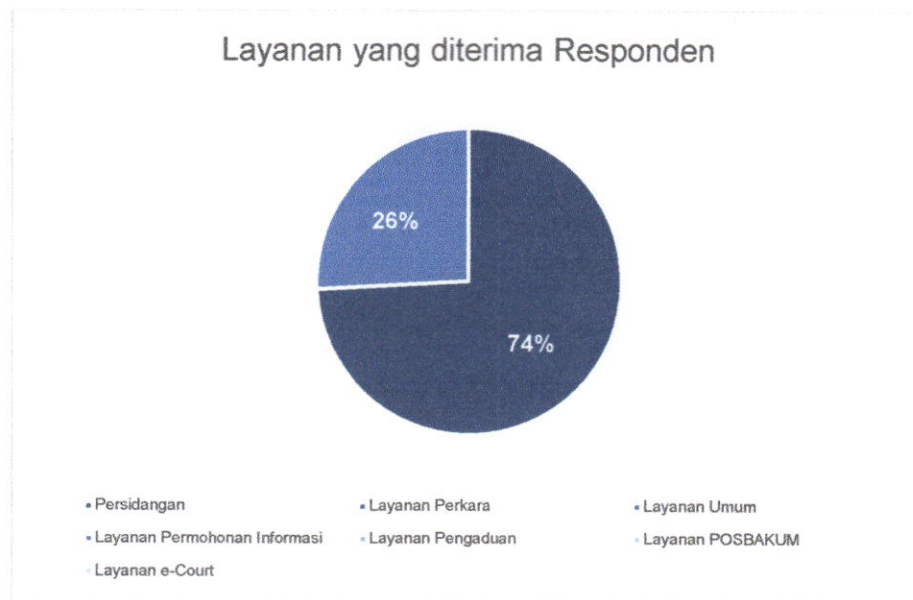


Responden yang mengisi Survei 52% (16 responden) berpendidikan S1, 32% (10 responden) berpendidikan SMA, dan 16% (5 responden) berpendidikan S2. Hal ini dapat memberikan gambaran kepada Pengadilan Tata Usaha Negara Palu tentang profil responden dalam hal pendidikan, sehingga dapat diambil kebijakan yang tepat dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan responden.

D. Jenis Layanan

Jenis layanan yang diterima oleh responden adalah sebagai berikut:

Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Persidangan	23	74%
Layanan Perkara	0	0%
Layanan Umum	0	0%
Layanan Permohonan Informasi	8	26%
Layanan Pengaduan	0	0%
Layanan POSBAKUM	0	0%
Layanan e-Court	0	0%
Jumlah	31	100%



Responden yang menerima jenis layanan persidangan sebanyak 74% (23 responden) dan yang menerima layanan permohonan informasi sebanyak 26% (8 responden).

4.2. Hasil Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)



LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

No	Nama	No. Whatsapp	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	Kuesioner SPKP							
								K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
1.	Ramadhan	082293487871	L	20	SMA	Mahasiswa	Layanan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4
2.	Wiwik Novita Sari	082320103549	P	21	SMA	Mahasiswa	Layanan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4
3.	Miftahul Jannah	085656158149	P	21	SMA	Mahasiswa	Layanan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4
4.	Anggun Yulianti	082188660313	P	21	SMA	Mahasiswa	Layanan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4
5.	Siti nurhasanah	081973532991	P	20	SMA	Mahasiswa	Layanan Informasi	3	4	4	4	4	3	4	4
6.	Mila	085823554934	P	20	SMA	Mahasiswa	Layanan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4
7.	Mohamad Faisal	082259979115	L	38	SMA	Advokat	Persidangan	4	4	4	4	4	4	4	4
8.	Nunung	082189345111	P	36	S1	Karyawan Swasta	Persidangan	3	3	4	3	4	3	4	3
9.	Agung Susanto	085241044140	L	37	S1	Advokat	Persidangan	3	4	4	4	4	3	4	4
10.	Mohammad Soleh	087887414126	L	32	S2	Advokat	Persidangan	4	4	4	4	4	4	4	4
11.	Adi Pratama	082349868656	L	20	SMA	Mahasiswa	Layanan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4
12.	Renaldy	082145272832	L	20	SMA	Mahasiswa	Layanan Informasi	3	3	4	4	4	4	4	4

**Survei Persepsi Kualitas Pelayanan
Pengadilan Tata Usaha Negara Palu**

13.	M. Fadly	082260356032	L	29	S1	Advokat	Persidangan	3	3	3	3	3	3	3	3
14.	Andry Djayadi	082136615588	L	29	S1	Advokat	Persidangan	3	4	4	4	4	3	4	4
15.	Ahmad Subakhir	0895629361319	L	32	S1	Karyawan Swasta	Persidangan	3	4	3	4	4	2	3	2
16.	Damai Tebisi	081355532537	L	58	SMA	Wiraswasta	Persidangan	3	3	3	3	3	3	3	3
17.	Masdin S.Sos., M.Si.	081298809502	L	58	S2	PNS	Persidangan	4	4	4	4	4	4	4	4
18.	Try	082194145889	P	37	S2	Advokat	Persidangan	4	4	4	4	4	3	3	3
19.	Dra. Alina A. Deu M.Si.	081354346650	P	58	S2	PNS	Persidangan	3	3	4	4	3	3	3	3
20.	Bustaman, S.H.	085255996645	L	48	S1	Advokat	Persidangan	3	3	4	4	4	4	4	4
21.	Febrianto, S.H.	082188455501	L	35	S1	Advokat	Persidangan	3	3	4	4	4	4	4	4
22.	Syaiful Aziz, S.H.	085394969879	L	53	S1	Advokat	Persidangan	3	3	4	4	4	4	4	4
23.	Aziz T., S.H., M.H.	08114220678	L	55	S2	Advokat	Persidangan	3	3	4	4	4	4	4	4
24.	Gunawan	081944247350	L	45	S1	Advokat	Persidangan	3	3	4	4	4	4	4	4
25.	Budi Arta Pradana, S.H., M.H.	08555938333	L	40	S1	Advokat	Persidangan	3	3	4	4	4	4	4	4
26.	Ujang Hermansyah	081243662122	L	41	S1	Advokat	Persidangan	3	3	4	4	4	4	4	4
27.	Hizbudin D. Wahab	0811453534	L	56	S1	Advokat	Persidangan	3	3	4	4	4	4	4	4
28.	Sagaf Mudjahid	081248680847	L	48	S1	Advokat	Persidangan	3	3	3	4	4	4	4	4

29.	Hasnawati	085242952380	P	45	S1	Advokat	Persidangan	3	3	4	3	4	4	4	4
30.	Hangga Nugracha	085256684005	L	35	S1	Advokat	Persidangan	3	4	4	4	4	4	4	4
31.	Sardi Achsan	082208229289	L	40	S1	Advokat	Persidangan	3	3	3	4	4	4	4	3
Total Nilai								103	108	119	120	121	114	119	116
Nilai Rata-Rata								3.32	3.48	3.84	3.87	3.9	3.68	3.84	3.74
Nilai Rata-Rata Tertimbang								0.42	0.44	0.48	0.48	0.49	0.46	0.48	0.47
Nilai SPKP								3.71							
Persentase Nilai SPKP								92.7 %							

Jumlah Responden : 31

Total Nilai	920
Jumlah Responden	31
Nilai SPKP	3.71
Nilai SPKP dalam Persen	92.7%

KETERANGAN :

No	Daftar Kuisisioner
K1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
K2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
K3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
K4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
K5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
K6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
K7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
K8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

4.3. Tautan Akses Hasil Survei

Untuk link survei dapat diakses pada:

<https://survei.ptun-palu.go.id>