



LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA JAKARTA
PERIODE JULI-SEPTEMBER TAHUN 2025
TRIWULAN III**



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 Senin, 20 Oktober 2025

Ketua
TIM Survei



KETUA PTUN JAKARTA
Ditandatangani secara elektronik
HUSBAN



Yarwan. S.H., M.H.
NIP. 197403071993031004



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 perlu dilakukan.
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 aparatur 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:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	Jumlah bobot	1	
	=	-----	=
	Jumlah unsur	9	= 0,11

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

IKM =	Total dari Nilai Persepsi Per Unsur...	
	Total unsur yang terisi	x 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 :

IKM Unit Pelayanan x 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

Berpengaruh Tinggi/High Leverage

Kuadran I

**Kategori :
Perbaikan/Improve**

Kuadran II

**Kategori :
Pemeliharaan/
Maintain**

Kuadran III

**Kategori :
Pemeliharaan/
Maintain**

Kuadran IV

**Kategori :
Peninjauan Ulang/
De-emphasize**

Berpengaruh Rendah/Low Leverage

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 2025 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 $\pm 10-40$ orang/hari.

Visi dan Misi

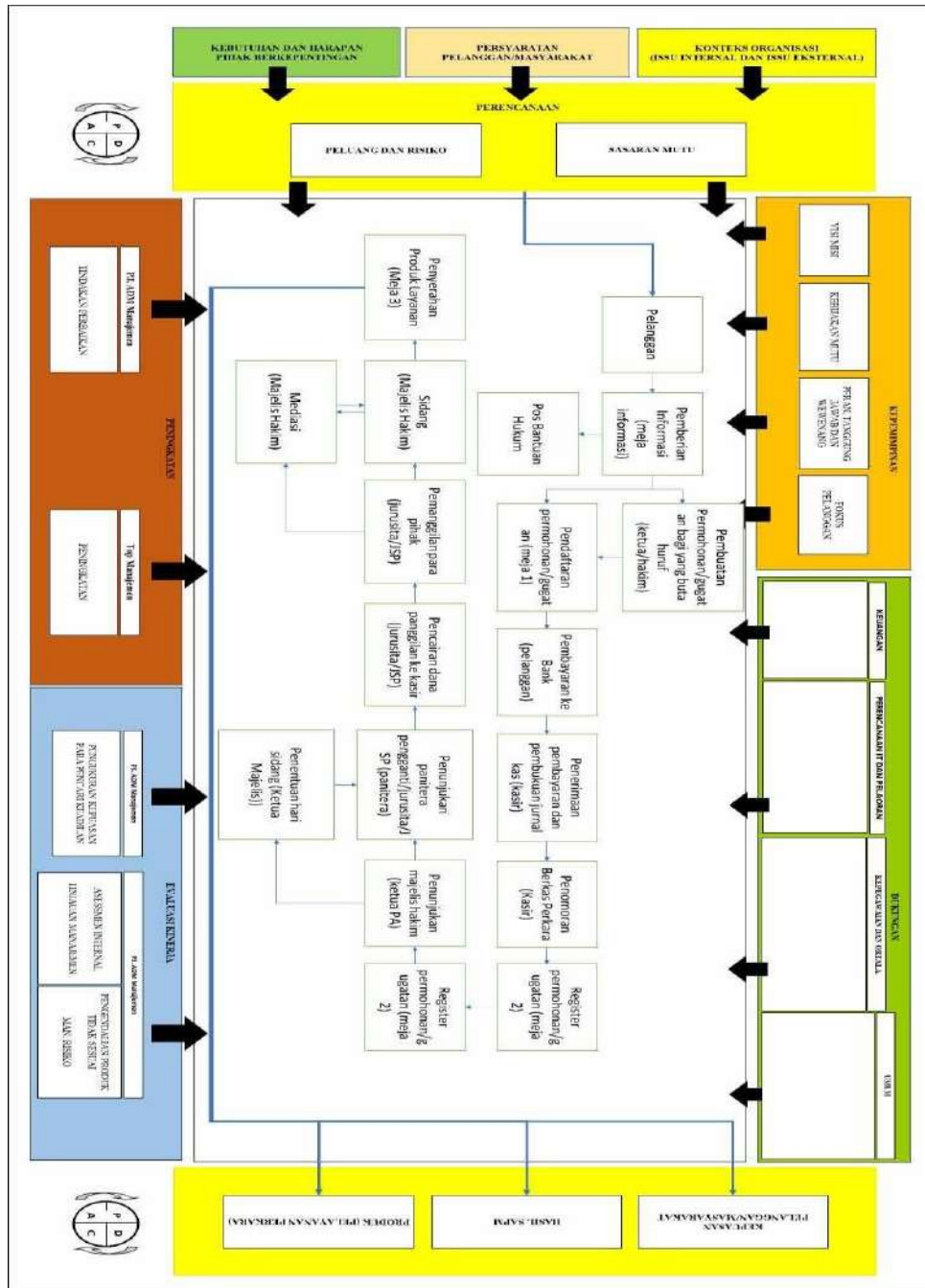
Visi : "Terwujudnya Peradilan Yang Agung dan Berwibawa Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta."

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.



Alur Pelayanan :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta memberikan pelayanan pada survey Juli-September Tahun 2025, sebagian besar responden adalah responden yang ke bagian Sidang yaitu sebesar 74% 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	74 %
PTSP	22 %
Posbakum	4 %
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	31 %
2.	Jenis Kelamin	Laki - laki	63 %
No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
3.	Pendidikan Terakhir	S1	55 %
4.	Pekerjaan	Lainnya	56 %

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 Juli-September Tahun 2025 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,85** atau konversi IKM sebesar **96,27**

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 terdapatnya diskriminasi 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	3,98	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,9	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,88	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,9	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,85	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,86	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,78	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,89	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,97	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,85	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 Juli-September Tahun 2025, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Kesimpulan SKM Bulan Juli-September Tahun 2025

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	96,27
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U7
4.	Unsur Tertinggi	U1 : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan
5.	Prioritas Perbaikan	U5 = Kesesuaian produk pelayanan U7 = Perilaku Petugas 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 serta Toilet agar lebih bersih lagi.

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 Juli-September Tahun 2025 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 Juli-September Tahun 2025 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,85** atau konversi IKM **96,27**
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 Juli-September Tahun 2025 :

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)







DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

NPWP : 97.048.392.1-086.000

CHERYL AURELIA KOESDJAJA

Taman Kebon Jeruk H II/2 RT 008/031
Srengseng, Kembangan
Jakarta Barat - 11630

TERDAFTAR : 12-01-2011

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

Tanggal Survei : 9 Juli 2025

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 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

PROVINSI DKI JAKARTA
JAKARTA BARAT

NIK : 3173071507580001

Nama : BAMBANG LUKSIONO MARGOADI
Tempat/Tgl Lahir : JAKARTA, 15-07-1958
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah : *
Alamat : KOMP.TEXTIL NO. 25
RT/RW : 003 / 013
Kel/Desa : PALMERAH
Kecamatan : PAL MERAH
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : KARYAWAN SWASTA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : 15-07-2017



JAKARTA BARAT
13-08-2012



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

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 68...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		



PERANTI
PERWAKILAN PEREMPUAN ANAK DAN PEREMPUAN ADANYA

Rasminta Sembiring, S.H.



NIP. 92.0309
400.000.000.000

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

Tanggal Survei : 10 Juli 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 53 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA Advokat (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : SI DAN O (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 tantang 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. Bagamana 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. Bagalmana 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



INDONESIA

SURAT IZIN MENGENUDIR

DRIVING LICENSE

C

1205-9709-001436



Sapto Hadiwitomo

1. SAPTO HADIWITOMO
2. JAKARTA, 22-09-1997
3. B - PRIA
4. KP.SAWAH RT 8/1
SRENGSENG SAWAH
JAKARTA SELATAN
5. SWASTA
6. METRO JAYA



21-09-2025

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

Tanggal Survei : 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 : 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
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 tantang 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. Bagamana 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 ramab	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

INDONESIA

SURAT IZIN MENGENEMUDI

DRIVING LICENSE

C

1205-8406-003462



1. BONIFACIUS RAYA N
2. MEDAN, 30-06-1984
3. O - PRIA
4. PURBAYA RAYA B-1/9
RT 5/6 DUREN SAWIT
JAKARTA TIMUR
5. JAKSA
6. METROJAYA



10-09-2006

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

Tanggal Survei : 10 Juli 2015 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 : 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

PROVINSI SULAWESI UTARA
KABUPATEN MINAHASA

NIK : 7102134906800003

Nama : BENEDICTA YUNITHA PONTOH
Tempat/Tgl Lahir : TOMOHON, 09-06-1980
Jenis kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah :
Alamat : JAGA I
RT/RW : 000/000
Kel/Desa : PINELENG II
Kecamatan : PINELENG
Agama : KATHOLIK
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : KARYAWAN SWASTA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



MINAHASA

15-02-2022

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

Tanggal Survei : 10 Juli 2025 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
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

JAKARTA UTARA

NIK : 3172020212660008

Nama : SURYANTO
Tempat/Tgl Lahir : JAKARTA, 02-12-1966
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah : O
Alamat : KP. BAHARI GG. IV/72
RT/RW : 006 / 004
Kel/Desa : TANJUNG PRIOK
Kecamatan : TANJUNG PRIOK
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : WIRASWASTA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : 02-12-2016



JAKARTA UTARA
05-01-2012

A handwritten signature in dark ink, written over the printed date. The signature is stylized and cursive, appearing to be a personal name.

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

Tanggal Survei : 14 Juli 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 59 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. Kurangsesuai 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 tantang 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. Bagamana 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 : 14 Juli 2018 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 49 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.	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
☒ d. Sangat Sesuai	4

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

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

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

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

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

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

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

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



DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

NPWP : 69.924.312.7-017.000

M ADI TOEGARISMAN

JL. PALAPA VI NO.3 RT.003 RW.005
PASAR MINGGU-PASAR MINGGU JAKARTA
SELATAN

TERDAFTAR 22/7/2009

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

Tanggal Survei : 14 Juli 2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 65...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	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 Juli 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 32..tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA Pengacara (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pr.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
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 sandara tantang 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. Bagamana 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 : 15 Juli 2025 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 : Persidangan (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 : 15 Juli 2025 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 Posmoku (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PT.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
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 : 15 Juli 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	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 - 2 - 2015

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

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

Tanggal Survei : 15 Juli 2025 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 : 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
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 Sandara 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 : 21 Juli 2025 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
☐ LAINNYAAdvokat (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 : 21 - 7 - 2025 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 Si (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 : 17 Juli 2025 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 : 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

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 Juli 2025 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	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 : 22 Juli 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 : 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 : 22 Juli 2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 33 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA ADVOCAT (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



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

Tanggal Survei : 28 Juli 2025 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 : 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

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 Jul. 08

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 39 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	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai		c. Kompeten	
d. Sangat Sesuai		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat Mudah		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk	
b. Kurang cepat.		b. Cukup	
c. Cepat.		c. Baik	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal		a. Tidak Ada	
b. Cukup Mahal		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Gratis		c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Murah		d. Dikelola dengan baik	
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			

PROVINSI JAWA TIMUR
KOTA SURABAYA

IK : 3576266707960001

Nama : ALIEFA EDELIN PUTRI
Tempat/Tgl Lahir : SURABAYA, 27-07-1996
No. Kependudukan : PEREMPUAN Ccd. Darah
Umur : SUTOREJO TENGAH 4/88-8
RT/RW : 011/008
Kel/Desa : DUKUH SUTOREJO
Kecamatan : MULYOREJO
Sant. : ISLAM
Jenis Partisipasi : BELUM KAWIN
Kerjasama : PELAJARAN/MAHASISWA
Waktu Pengisian : WNI
Tidak Hanyut : SEMULUR HIDUP



KOTA SURABAYA
15-01-2018

Aliefa

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

Tanggal Survei : 26 Juli 2018

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 : 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

NIK : 1571023001850061

Nama : HARTONO
Tempat/Tgl Lahir : JAMBI, 30-08-1985 Gol Darah : B
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI
Alamat : J.L.KH.MAS MANSYUR NO.52
RT/RW : 021/
Kel/Desa : MURNI
Kecamatan : TELANIPURA
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : KARYAWAN SWASTA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : 30-01-2018



KOTA JAMBI
24-08-2013

[Signature]

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

Tanggal Survei : 22 Juli 2025

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 40 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ LAINNYA p3k (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Selaang (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 : 28 Juli 2025 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 PPPK (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 tantang 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. Bagamana 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 : 28 Juli 2025 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 : PERSIDANGAN (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 : 28 Juli 2025 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 : PTSP & Persidangan (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

PROVINSI BANTEN
KOTA TANGERANG SELATAN

NIK : 3674045101960003

Nama : ROSYDA WONGSO SURATNA
Tempat & Lahir : TANGERANG, 11-01-1998
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : O
Alamat : KORP. BUNTI INDAH BLOK D 15/6
RT/RW : 006/006
Kel. Desa : SERUA
Kecamatan : CIPUTAT
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : BELUM KAWIN
Pendidikan : PELAJARAN MAHASISWA
Kewarganegaraan : WNI
Identifikasi : SEMUR HIDUP



KOTA TANGERANG
SELATAN

06-02-2023

[Signature]

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 : 29/7/15

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 : 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		



INDONESIA
SURAT IZIN MENGEJUDI

DRIVING LICENSE

C

1205-8406-003462



1. BONIFACIUS RAYAN
2. MEDAN, 30-06-1984
3. O - PRIA
4. PURBAYA RAYA B-1/9
RT 5/6 DUREN SAWIT
JAKARTA TIMUR
5. JAKSA
6. METROJAYA



10-09-25/6

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

Tanggal Survei : 14 Juli 2025 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)

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
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 tantang 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. Bagamana 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

PROVINSI DKI JAKARTA
JAKARTA SELATAN

NIK : 3174041211b0000b

Nama	: YANA SOFYAN PANIGORO
Tempat/Tgl Lahir	: BANDUNG, 12-11-1960
Jenis Kelamin	: LAKILAKI
Alamir	: J. BENDA ATAS
RT/RW	: 007/003
KelDesa	: CILANDAK TIMUR
Kecamatan	: PASAR MANGGU
Agama	: ISLAM
Status Perkawinan	: KAWIN
Pekerjaan	: WIR ISWASTIA
Kewarganegaraan	: WNI
Berlaku Hingga	: 12-1-2017



JAKARTA SELATAN
14-06-2012

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

Tanggal Survei : 14 Juli 2015 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 65...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRASWASTA
☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Poskolum (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.	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tanggal Survei : 14 Juli 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 32 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA Advokat (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
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

PROVINSI DKI JAKARTA
JAKARTA PUSAT

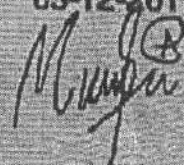
NIK : 3171044205930002

Nama : MUFIDATUL AHADA
Tempat/Tgl Lahir : JAKARTA, 02-05-1993
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : O
Alamat : JL KRAMAT PULO DALAM I
RT/RW : 010 / 008
Kel/Desa : KRAMAT
Kecamatan : SENEN
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : BELUM KAWIN
Pekerjaan : PELAJAR/MAHASISWA
Kewarganegaraan : WNI
Valid Hingga : 02-05-2016



JAKARTA PUSAT

03-12-2011



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

Tanggal Survei : 4 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 33 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
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 : 4 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 57 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
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

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 Agustus 2025 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 Adokat (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 : 07 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 39 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	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		

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 : 05 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 57 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
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 : 05 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 33 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	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 : 5 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 71 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA Advokat (sebutkan)
PTSP

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 : 5 Agustus 2018 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 58 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
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 Agustus 2025 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 : 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 tantang 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. Bagamana 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. Bagalmana 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 : 06 Agustus 2023 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 38 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

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 : 06 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 51 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	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 : 6 Agustus 2025 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
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 Agustus 2025 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)

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 tantang kewajaran blaya 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 : 6 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 44 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
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 tantang 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 : 07 Agustus 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 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

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

Tanggal Survei : 7 Agustus 2023 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 43 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	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 : 07- Agustus 2018 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 55 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	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 Sandara 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 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 53 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	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 : 07- Agustus 2021 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 61 tahun
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
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 : // Agustus 2025 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)

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 tantang 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. Bagamana 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

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 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 38 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	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 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 44 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
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 tantang 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 Agustus 2021 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 : Pidbakum (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		

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 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 55 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	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 : 12 Agustus 2025 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 : 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 : 12 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 53...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
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 : 13 Agustus 2025 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 : 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	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 tantang 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		

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 Agustus 2025 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		

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 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 57 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	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 : 13 Agustus 2025 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 adikar (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 : 14 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 44 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
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 : 14 Agustus 2025 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)

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 : 17 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 33 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	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 Agustus 2020 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 39 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	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 Agustus 2025 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 : 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		

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

Tanggal Survei : 20 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 32 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	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 tantang 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 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 39 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA PTSP (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		

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

Tanggal Survei : 21 Agustus 2025 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 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

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

Tanggal Survei : 21 Agustus 2015 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 : 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 : 21 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 33 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	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 tantang 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		

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 Agustus 2021 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 55 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WTRASWASTA
☐ 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		

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

Tanggal Survei : 25 Agustus 2015 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 : Gidong (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 : 25 Agustus 2025 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 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

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

Tanggal Survei : 25 Agustus 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 62 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA : peraga cara (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
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 tantang 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. Bagamana 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

PROVINSI DKI JAKARTA
JAKARTA UTARA

NIK : 3171026210570001

Nama : ROSNAWATI LEI
Tempat/Tgl Lahir : MEDAN, 23-10-1989
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol Darah : O
Alamat : JL. SAMUDR BLOK NO. 31 KOMP
BUDOT GADING VILLA
RT/RW : 010 / 007
Kecamatan : KELAPA GADING BARAT
Kabupaten : KELAPA GADING
Provinsi : KRBSTEN
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : MENDIRIUS RUMAH TANGGA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : 23-10-2018



JAKARTA UTARA
12-12-2013

NPWP : 04.130.969.1-043.001
ROSNAWATI LEI

NIK : 3171026310590001
JL. SAMUDR BLOK NO. 31 KOMP BUDOT GADING VILLA NO.
RT 010 RW 007
KEL. KELAPA GADING BARAT KEC. KELAPA GADING
JAKARTA UTARA DKI JAKARTA
KPP PRATAMA JAKARTA KELAPA GADING

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

Tanggal Survei : | September 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 66 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA IRT (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 tantang 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

JAKARTA TIMUR

NIK

3175070911500009

Nama : H. SUBANDI
 Tempat/Tgl Lahir : BALIKPAPAN, 09-11-1950
 Jenis Kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah : B
 Alamat : KAV DKI BLOK K.14/14-15 PD
 KELAPA
 RT/RW : 002 / 000
 Kel/Desa : PONDOK KELAPA
 Kecamatan : DUREN SAWIT
 Agama : ISLAM
 Status Perkawinan : KAWIN
 Pekerjaan : WIRASWASTA
 Kewarganegaraan : WNI
 Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



JAKARTA TIMUR
 25-01-2012

[Handwritten signature]

NPWP : 35.164.578.6.008.000

H. SUBANDI

KAV DKI BLOK K.14/14-15 RT 002 RW 000
 PONDOK KELAPA
 DUREN SAWIT
 JAKARTA TIMUR

PALEMBANG 24-06-2012

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

Tanggal Survei : 01 SEPTEMBER 2015 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 75 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)

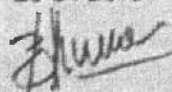
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 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 Sandara 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

PROVINSI BANTEN
KABUPATEN TANGERANG

NIK : 3603281206630009

Nama RUDY HAPSAN LBN. RAJA, BA
Tempat, tgl. Lahir P. SIANTAR, 12-06-1963
Jenis Kelamin LAKHAKI Gol Darah B
Alamat JL. BAKUNG I BLOK H NO.
20
RT/RW 003/007
KelDesa BENCONGAN INDAH
Kecamatan KELAPA DUA
Agama KATHOLIK
Status Perkawinan KAWIN
Pekerjaan WIRASWASTA
Kewarganegaraan WNI
Beraka Hingga 12-06-2018

TANGERANG
20-04-2013



N P W P : 46.614.225.4-451.000

RUDY HAPSAN LBN. RAJA, BA

Jl. Bakung I Blok H/20 RT. 003 RW. 007

Bencongan/Kelapa Dua Kab. Tangerang

05-11-2012

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

Tanggal Survei : 01 September 2015 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		

PROVINSI DKI JAKARTA
JAKARTA PUSAT

NIK : 3273130504790005

Nama : RIZKI HERNANDA DASLIA
Tempat/Tgl Lahir : BANDUNG, 05-04-1979
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kecamatan : MENTENG
Kode Daerah : A
RT/RW : 005/005
Kel/Desa : MENTENG
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : KARYAWAN SWASTA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SELAMUR HIDUP



JAKARTA PUSAT
26-07-2017

[Signature]

NPWP : 72.715.272.0-071.000
RIZKI HERNANDA DASLIA

NIK : 3273130504790005
LEMBANG NO.36 RT.005 RW.005
KEL. MENTENG KEC. MENTENG
JAKARTA PUSAT DKI JAKARTA

KPP PRATAMA JAKARTA MENTENG DUA

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 : 02 September 2018 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 (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		

Devan Supriatna National PPKH
The Chairman of the National Board of Arbitration

Association of Attorneys and Legal Consultants of Indonesia

ADV. CHRISMAN S.H.
0488/9KEP-ABV/PPKH/2019
N/A.01-000400

MAKASSAR
KABUPATEN MAKASSAR
80134001 87212012







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

Tanggal Survei : 2 SEPTEMBER 2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 49 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
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 tantang 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



PERADI
PERSATUAN AHLI HUKUM INDONESIA
INDONESIAN LAWYERS ASSOCIATION

Abdian Mulya, S.H.



NIA: 15.02816
DPC Jakarta Selatan
Berlaku s.d.: 31-12-2027



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 : 02 September 2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 61 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	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		



Uba Ridin, S.H.



NIA: 15.00976
DPC Jakarta Selatan
Berlaku s.d.: 31-12-2027

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

Tanggal Survei : 2 September 2025 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 Advokat (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Sedang (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



PERADI
PERSATUAN AHLI-AHLI INDONESIA
INDONESIAN ASSOCIATION

Aulia Nursyafi, S.H.



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

Tanggal Survei : 3 September 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 : 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

PERADI
PERHIMPUNAN ADVOKAT INDONESIA
INDONESIAN ADVOCATES ASSOCIATION



Christine Manalu, S.H.

NIA. 18.10104



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

Tanggal Survei : 3 September 2025 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 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	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		

PROVINSI JAWA BARAT
KOTA BEKASI

NIK 3275061001010005

Tempat Lahir: BEKASI, 11-2001
Jenis Kelamin: L
Agama: ISLAM
Pendidikan: SMA/MA
Pekerjaan: KARYAWAN
Alamat: JALAN ...
Kecamatan: ...
Kabupaten: ...
Provinsi: ...

KEPADA YAH
KOTA BEKASI
12-01-2013



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 : 03 September 2020 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 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		

PROVINSI BANTEN
KOTA TANGERANG SELATAN

NIK

36.740.301.01.01.0003

Nama : IDGAR ADHATIM CELA
Tempat, Tanggal Lahir : JAKARTA, 01-01-2001 Gol. Darah :
Jenis Kelamin : L. MULO XIX E. 822
Agama : ISLAM
Kecamatan : PONDOK AREN
RT/RW : PONDOK PLUUNG
Alamat : PONDOK PLUUNG
Status Perkawinan : BELUM KAWIN
Pekerjaan : PELAJAR MAHASISWA
Kewarganegaraan : WNI
Berkas Himpun : SELUMPAH HEDIP



KOTA TANGERANG
SELATAN
27-04-2019

[Signature]

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

Tanggal Survei : 8 September 2025 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 *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	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 tantang 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		

7-3375052310020003

SOCIETY FOR THE STUDY OF HUMAN COMMUNICATIONS

WILLIAM T. R. 125-10-2000

L. GUYA TENDON

1. **THE**
 2. **THE**
 3. **THE**
 4. **THE**
 5. **THE**
 6. **THE**
 7. **THE**
 8. **THE**
 9. **THE**
 10. **THE**
 11. **THE**
 12. **THE**
 13. **THE**
 14. **THE**
 15. **THE**
 16. **THE**
 17. **THE**
 18. **THE**
 19. **THE**
 20. **THE**
 21. **THE**
 22. **THE**
 23. **THE**
 24. **THE**
 25. **THE**
 26. **THE**
 27. **THE**
 28. **THE**
 29. **THE**
 30. **THE**
 31. **THE**
 32. **THE**
 33. **THE**
 34. **THE**
 35. **THE**
 36. **THE**
 37. **THE**
 38. **THE**
 39. **THE**
 40. **THE**
 41. **THE**
 42. **THE**
 43. **THE**
 44. **THE**
 45. **THE**
 46. **THE**
 47. **THE**
 48. **THE**
 49. **THE**
 50. **THE**
 51. **THE**
 52. **THE**
 53. **THE**
 54. **THE**
 55. **THE**
 56. **THE**
 57. **THE**
 58. **THE**
 59. **THE**
 60. **THE**
 61. **THE**
 62. **THE**
 63. **THE**
 64. **THE**
 65. **THE**
 66. **THE**
 67. **THE**
 68. **THE**
 69. **THE**
 70. **THE**
 71. **THE**
 72. **THE**
 73. **THE**
 74. **THE**
 75. **THE**
 76. **THE**
 77. **THE**
 78. **THE**
 79. **THE**
 80. **THE**
 81. **THE**
 82. **THE**
 83. **THE**
 84. **THE**
 85. **THE**
 86. **THE**
 87. **THE**
 88. **THE**
 89. **THE**
 90. **THE**
 91. **THE**
 92. **THE**
 93. **THE**
 94. **THE**
 95. **THE**
 96. **THE**
 97. **THE**
 98. **THE**
 99. **THE**
 100. **THE**

THE

Figure 1

Special Representative: **DELLANA KALOSINI**
 P.O. Box 1000, 1000
 P.O. Box 1000, 1000

117

Gebruik van de afbeelding is toegestaan op voorwaarde dat de afbeelding niet wordt verspreid of anderszins openbaar gemaakt.



DOCUMENTA 1100/110
19-10-2002

10

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

Tanggal Survei : 8 September 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 23 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA adwokat (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 tantang 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. Bagamana 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



Norm Widayanti, S.H.



N/A: 16.03074
DPC Jakarta Selatan
Residence: 31-12-2022



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 September 2020 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 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	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 September 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 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		

PROVINSI DKI JAKARTA
JAKARTA BARAT

NIK : 3173015012660023

Nama : Siska Natalia
Tempat/Tgl Lahir : JAKARTA, 16-12-1996
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : A
Alamat : TAMAN SENAMAN MELAY
BLOK D 1 NO. 18
RT/RW : 0001/2
Kecamatan : SERANG
Kabupaten : SERANG
Provinsi : BANTEN
Status Perkawinan : CERAI LAIR
Pendidikan : KARYAWAN SWASTA
Kewarganegaraan : WNI
Pencatatan Kependudukan : CEKAMAN PADUP



JAKARTA BARAT
30-06-2018

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

Tanggal Survei : 10 SEPTEMBER 2025 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 *Karyawan Swasta* (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 : 10 September 2015 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 23 tahun
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
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

PROVINSI SULAWESI SELATAN
KOTA MAKASSAR
NIT : 737.0526.11720001
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
KAMPUS 1
JALAN KEMERDEKAAN NO. 11-12
KOTA MAKASSAR
SULAWESI SELATAN
59111
TEL. (0411) 411-1111
FAX (0411) 411-1112
WWW.POLTEKIN.MK.SULAWESI.SID
POLTEKIN.MK.SULAWESI.SID



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

Tanggal Survei : 10 September 2018 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 43 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRASWASTA
☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Disbakam (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 : 15 September 2020 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 aduan (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	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai		c. Kompeten	
☒ d. Sangat Sesuai		☒ d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah		c. Sopan dan ramah	
☒ d. Sangat Mudah		☒ d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk	
b. Kurang cepat.		b. Cukup	
c. Cepat.		c. Baik	
☒ d. Sangat cepat.		☒ d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal		a. Tidak Ada	
b. Cukup Mahal		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Gratis		c. Berfungsi kurang maksimal	
☒ d. Murah		☒ d. Dikelola dengan baik	
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			

[illegible]

PROVINSI DKI JAKARTA
JAKARTA SELATAN

NIK : 3174090107640011

Nama	: YOS HENDRI
Tempat/Tgl Lahir	: PADANG PANJANG 01-07-1964
Jenis Kelamin	: LAKI-LAKI
Alamat	: L. PEPAYARAYA NO 18 003/005
RT/RW	: JACAKARSA
Kel/Desa	: JACAKARSA
Kecamatan	: ISLAM
Agama	: BELUM KAWIN
Status Perkawinan	: KARYAWAN SWASTA
Pekerjaan	: WNI
Kewarganegaraan	: SEMUJI HIDUP
Berkas Hingga	



JAKARTA SELATAN
10-07-2020

[Signature]

NPWP : 09.539.792.3-017.000

YOS HENDRI

JL. SAGU NO.36 RT.006 RW.006
JACAKARSA - JACAKARSA
JAKARTA SELATAN-DKI JAKARTA RAYA
Telp : 05-11-2007

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

Tanggal Survei : 16 September 2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 61 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA Karyawan Swasta (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 tantang 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

PROVINSILAMPUNG
KOTA METRO

NITK 3473022703-TL-0002

Nama : HANAGALA BRAYAN
Tempat/Lahir : METRO, 27-03-1998
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : ISLAM
Pendidikan : SMPN 1 METRO
Alamat : J. MUDA MUDA 77
Kecamatan : METRO
Kota : METRO
Provinsi : LAMPUNG
Kantor : KEMENTERIAN
Bidang : TEKNOLOGI



KOTA METRO
KEMENTERIAN

3473022703-TL-0002

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

Tanggal Survei : 16 SEPTEMBER 2015 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 Wiraswasta (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

PROVINSI DKI JAKARTA
JAKARTA SELATAN

NIK

: 3174062502880001

Nama

FERNANDO KUMARAJIINGRAT

Tempat/Tgl Lahir

JAKARTA, 25-02-1988

Jenis Kelamin

LAKI-LAKI

Alamat

Gd. Darah : O
APT CASABLANCA MANSION 02/02
JL CASABLANCA RAYA 9

RT/RW

009/005

Kel/Desa

MENTENG DALAM

Kecamatan

TEBET

Agama

KRISTEN

Status Perkawinan

BELUM KAWIN

Pekerjaan

PELAJARANMAHASISWA

Kewarganegaraan

WNI

Berkas Hingga

SEUMUR HIDUP



JAKARTA SELA

17-11-2022

Handwritten signature

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

Tanggal Survei : 16 September 2021 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 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

PROVINSI DKI JAKARTA
JAKARTA SELATAN

NIK : 3173070207520003

Nama

: DR IIR SAHALA LIGAOL

Tempat/Tgl Lahir

: SIBOLGA, 07-07-1952

Jenis Kelamin

: LAKI-LAKI

Gol. Darah : O

Alamat

: JL. BUKIT HILAU IV PD 40

NO. 15

RT/RW

: 008/013

Kel/Desa

: PONDOK PINANG

Kecamatan

: KEBAYORAHAN LAMA

Agama

: KRISTEN

Status Perkawinan: KAWIN

Pekerjaan

: PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)

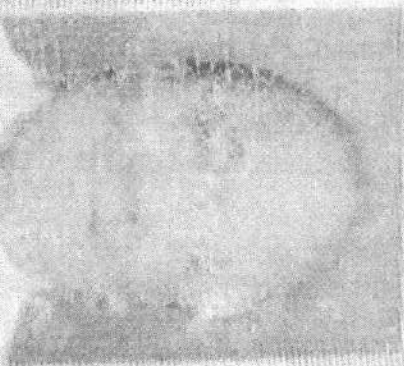
Kewarganegaraan: WNI

Berlaku Hingga

: SEMUA HIDUP

JAKARTA SELATAN

27-06-2016



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

Tanggal Survei : 16 September 2014 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 33 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA PNS (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : sedang (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 Sandara 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 September Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 22 tahun
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