

Menu

REKAP SURVEI HARIAN

PEKAN SURVEI

B LOGOUT

REKAP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SERANG

Triwulan 4

Tahun 2025

Periode Triwulan

Triwulan 4

2025

Tampilkan Data

Data Masuk

71

responden



Nilai SKM

3.93

Nilai Skala 4 SKM



98.30 %

Nilai Persentase SKM



A (Sangat Baik)

Mutu Pelayanan



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

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

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 3.94/ 4

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

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

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 3.93/ 4



3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

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

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 3.93/ 4



4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

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

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 3.93/ 4

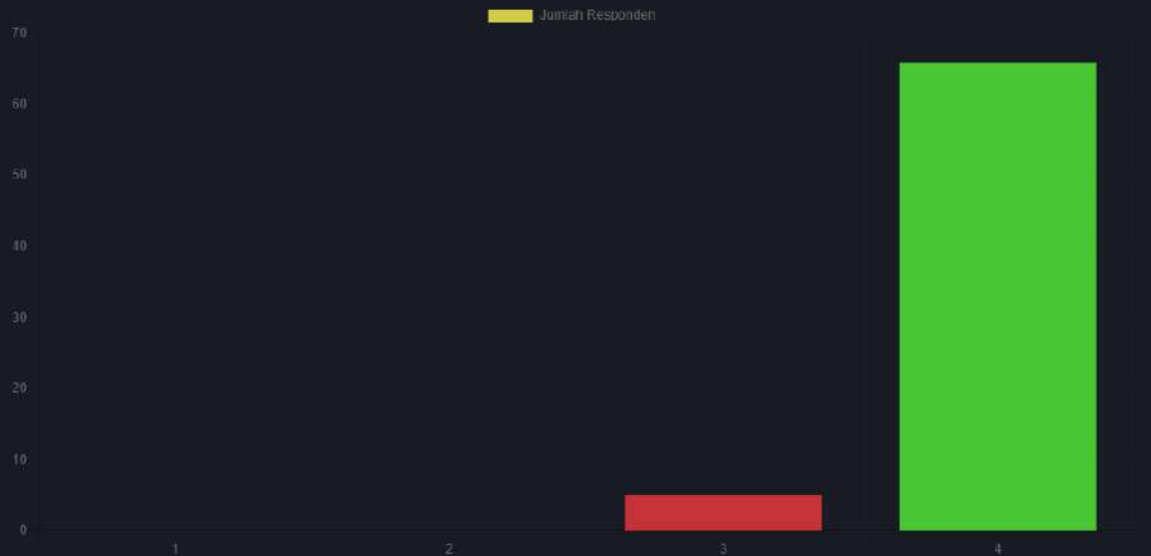




5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah produk/jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diinformasikan.

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 3.93/ 4



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

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring.

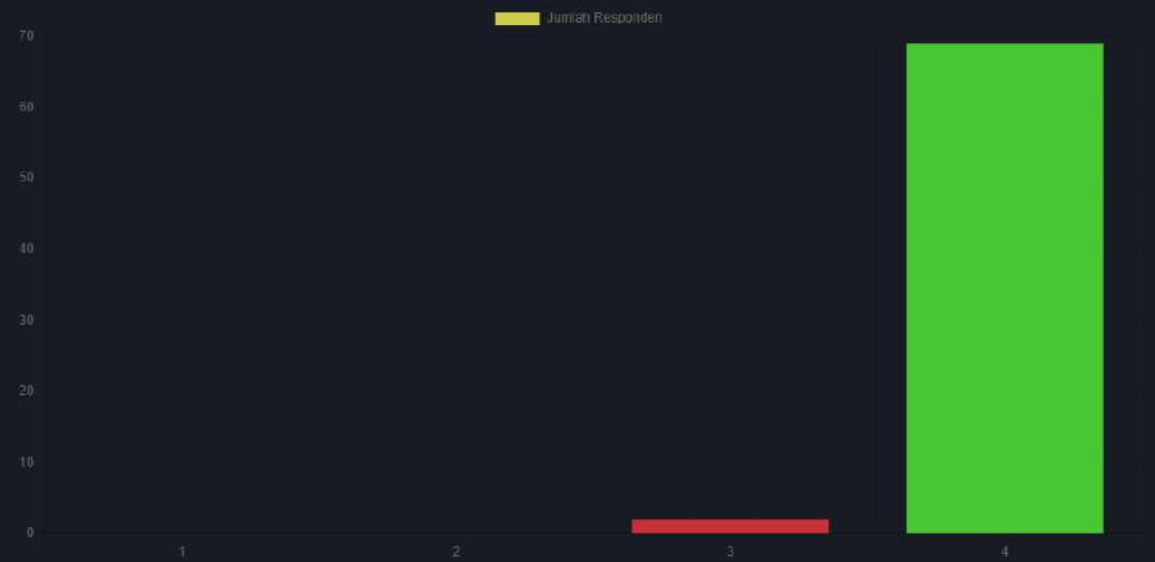
Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 3.93/ 4



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

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

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 3.97/ 4



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah kualitas sarana dan prasarana pelayanan, baik secara langsung maupun daring telah sesuai dengan standar dan harapan dari pengguna layanan.

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 3.93/ 4

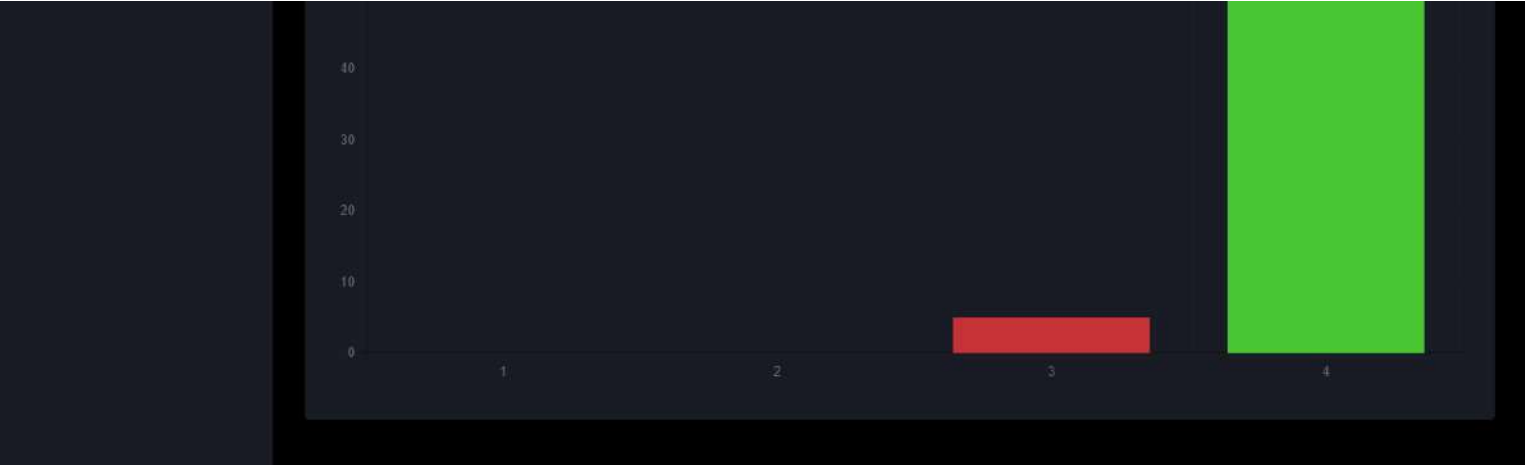


9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

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

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 3.93/ 4





Menu

REKAP SURVEI HARIAN

PEKAN SURVEI

LOGOUT

REKAP SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SERANG Triwulan 4 Tahun 2025

Periode Triwulan

Triwulan 4

2025

Tampilkan Data

Data Masuk

71

responden



Nilai SPAK

5.92

Nilai Skala 6 SPAK



3.95

Nilai Skala 4 SPAK



98.73 %

Nilai Persentase SPAK



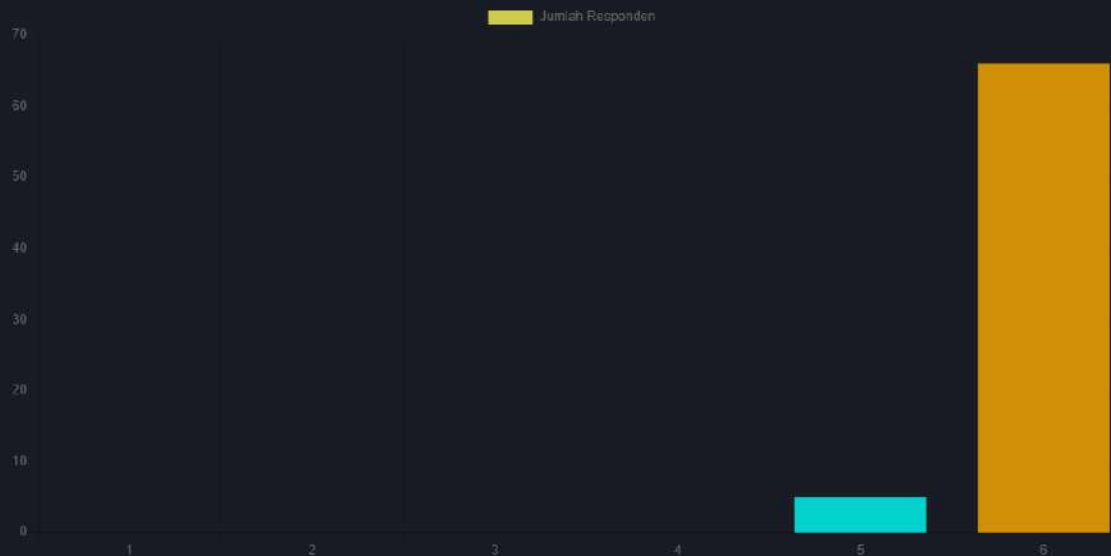
A (Sangat Baik)

Mutu Pelayanan



1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

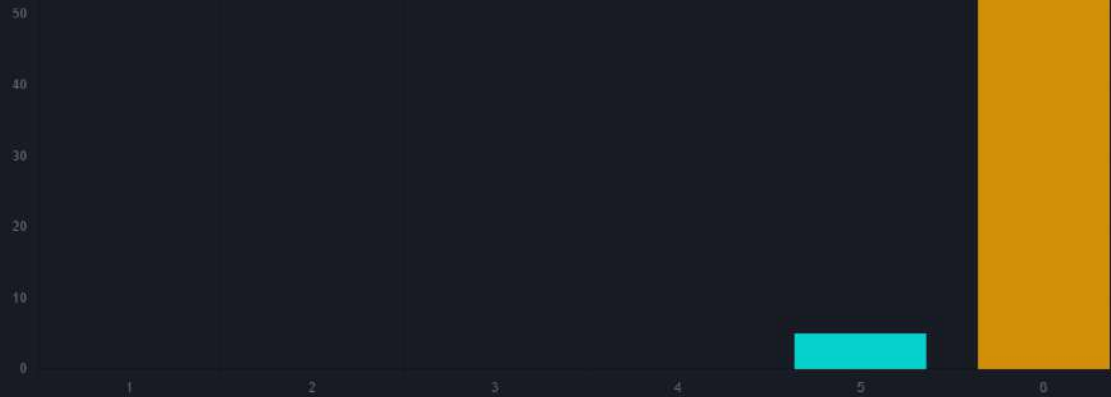
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena factor (suku, agama, kekerabatan, almameter, dan sejenisnya).

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 5.93/ 6

2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyebotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

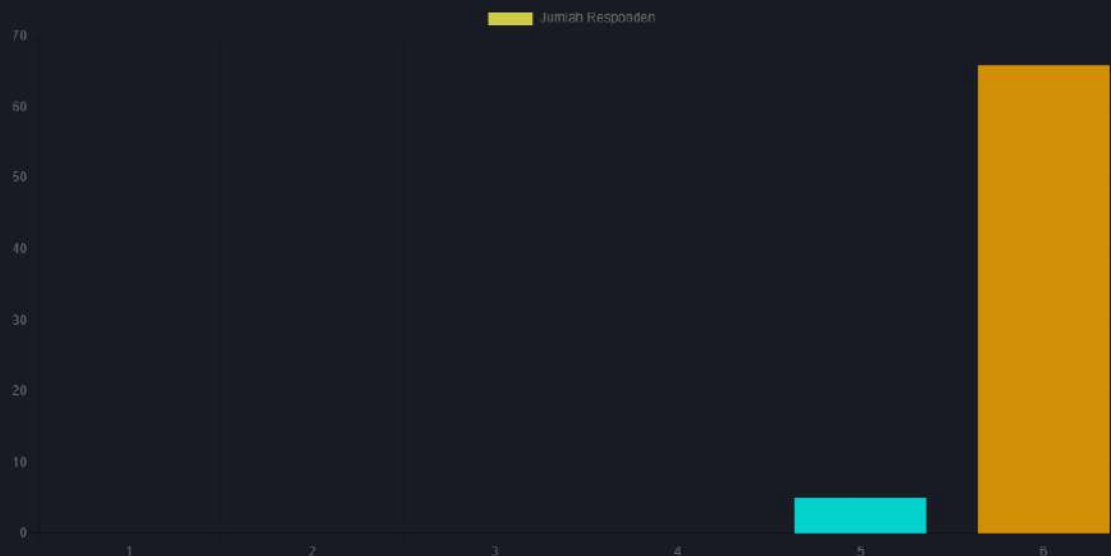
Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 5.93/ 6



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi(hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 5.93/ 6

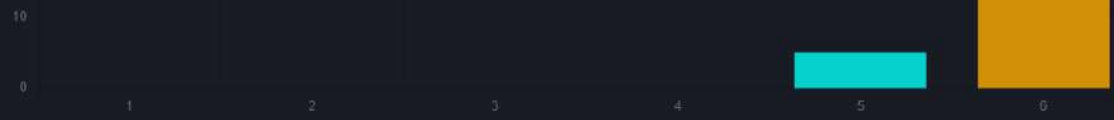


4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli , yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (pungli bias dikamufласakan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb).

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 5.93/ 6





5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan percaloan, dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai.

Nilai Aspek Pelayanan (Rata-Rata) = 5.9/ 6

