

LAPORAN IKM



**PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKARAYA**

**PERIODE JULI-SEPTEMBER
TAHUN 2024**

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKARAYA
Jl. Tjilik Riwut Km 5, Palangka Raya
Website: ptun-palangkaraya.go.id; *Email:* email@ptun-palangkaraya.go.id;

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| Daftar isi | i |
| Bab I Pendahuluan | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Peraturan Perundang-undangan..... | 2 |
| 1.3. Maksud Dan Tujuan | 2 |
| 1.4. Sasaran | 2 |
| 1.5. Ruang Lingkup | 5 |
| 1.6. Manfaat | 5 |
| 1.7. Unsur /Indikator Penilaian..... | 5 |
| Bab II Teknis Pelaksanaan | |
| 2.1. Pengertian | 7 |
| 2.2. Metodologi Penyusunan Survei..... | 9 |
| Bab III Profil dan Pembahasan | |
| 3.1. Profil Responden..... | 14 |
| 3.2. Tingkat Kepuasan Responden | 17 |
| 3.3. Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat | 18 |
| 3.4. Opini Responden | 18 |
| Bab IV Kesimpulan Dan Saran | |
| 4.1. Kesimpulan | 20 |
| 4.2. Saran | 20 |
| Lampiran | |

EXECUTIVE SUMMARY

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE JULI s.d. SEPTEMBER 2024

Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya merupakan Pengadilan Tata Usaha Negara Tingkat Pertama berada di bawah Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Banjarmasin. Alamat Jl. Tjilik Riwut Km. 5, Kota Palangka Raya. Visinya adalah **Terwujudnya Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya yang Agung**. Dengan Misi yaitu 1. Menjaga Kemandirian Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya; 2. Memberikan Pelayanan Hukum yang Berkeadilan Kepada Pencari Keadilan; 3. Meningkatkan Kualitas Kepemimpinan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya; dan 4. Meningkatkan Kredibilitas dan Transparansi di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.

Penyusunan Survey Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya, dimaksudkan untuk mendapatkan suatu pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan dan untuk mengetahui tingkat kinerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan secara terukur, yaitu membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan masyarakat. Apabila kinerja dibawah harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sesuai harapan, maka masyarakat akan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, maka masyarakat akan sangat puas.

Dalam rangka mengetahui kinerja pelayanan dan untuk mendukung peningkatan kualitas kinerja pelayanan, maka perlu disusun nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey ini menggunakan responden sebanyak 32 responden yang pernah menerima pelayanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya dengan Proses survei dilakukan menggunakan aplikasi **simantuel** (sistem informasi manajemen tamu elektronik) pada bulan Juli s/d Minggu Pertama bulan Agustus 2024, dan selanjutnya menggunakan aplikasi **e-survei** (aplikasi survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi

Anti Korupsi Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara) pada Minggu Kedua bulan Agustus s/d bulan September 2024.

Hasil survei yang dilakukan antara bulan Juli – September tahun 2024 terhadap sembilan (9) aspek pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Serta Sarana dan Prasarana sehingga diperoleh nilai IKM = 91,75, dengan kategori mutu pelayanan adalah A, yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori SANGAT BAIK, karena mempunyai nilai antara 88,31 – 100,00

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun 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 Survei Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) yang diterapkan kepada pengadilan tingkat pertama di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan pengadilan tingkat pertama, menilai tingkat kepuasan pengadilan tingkat pertama terhadap kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya 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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.
- Surat Direktur Pembinaan Tenaga Teknis Dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara Nomor 1321/DjMT.3/B/11/2018 Tanggal 6 November 2018 Tentang Laporan Kepuasan Publik
- Surat Keputusan Dirjen Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara No 110/DjMT/SK.T1.1.2/VII/2024 Tentang Pemberlakuan Penggunaan Aplikasi E-Survei Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer Dan Peradilan Tata Usaha Negara Serta Satuan Kerja Peradilan Di Bawahnya

1.3 Maksud dan Tujuan

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

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Kepuasan pengadilan tingkat pertama adalah :

- 1) Terwujudnya peningkatan kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya dalam memberikan pelayanan kepada para pencari keadilan;
- 2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;

- 3) Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta pengadilan tingkat pertama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya dengan menggunakan aplikasi **simantuel** (sistem informasi manajemen tamu elektronik), yaitu salah satu aplikasi inovasi dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya yang dibangun untuk menunjang pelayanan PTSP dalam memberikan Informasi dan Pelayanan yang mudah dan cepat kepada para pencari keadilan serta diintegrasikan dengan formulir survei elektronik yang dikirim melalui pesan *whatsapp*, sehingga dapat dipastikan bahwa responden yang memberikan penilaian adalah responden yang pernah menerima pelayanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.

Sesuai dengan Surat Keputusan Dirjen Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara No 110/DjMT/SK.T1.1.2/VII/2024 Tentang Pemberlakuan Penggunaan Aplikasi E-Survei Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer Dan Peradilan Tata Usaha Negara Serta Satuan Kerja Peradilan Di Bawahnya, pada Bulan Agustus 2024 Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya telah menggunakan aplikasi **E-Survei**.

1.6 Manfaat

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

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing aspek/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survey Kepuasan pencari keadilan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

6. Pengadilan Tingkat Pertama dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/indikator. Adapun unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya, yang meliputi :

1. Persyaratan.
2. Prosedur.
3. Waktu Pelayanan.
4. Biaya Tarif.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.
9. Sarana dan Prasarana

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan satuan kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat mereka dalam memperoleh pelayanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **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.
4. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, satuan kerja, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.
7. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.
8. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.
9. **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 Palangkaraya.

2.1.2 Unsur Survei Kepuasan Pengadilan Tingkat Pertama

A. Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survei Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/indikator. Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Biaya Tarif**, yaitu 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
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. **Sarana dan Prasarana**, yaitu kualitas sarana dan prasarana pelayanan, baik secara langsung maupun daring telah sesuai dengan standar dan harapan dari pengguna layanan.

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 Survei

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a) Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : Aspek Layanan yang sudah di sediakan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya

Bagian II : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b) Penyusunan bentuk jawaban

1. Survei Kepuasan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya

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

Untuk kategori **Tidak Sesuai** diberi nilai **persepsi 1**, **Kurang Sesuai** diberi nilai **persepsi 2**, **Sesuai** diberi nilai **persepsi 3**, **Sangat Sesuai** diberi nilai **persepsi 4**

2. Saran Perbaikan

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

c) Penetapan responden dan lokasi**i. Responden**

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

Adapun kriteria target responden yang digunakan adalah sebagai berikut:

- A. Pengunjung Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya atau Para Pencari Keadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya;
- B. Telah berusia diatas 17 tahun; dan
- C. Telah menerima layanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.

d) Penyusunan Jadwal

Jadwal pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Juli sampai dengan bulan September 2024, dengan target pihak yang telah menerima layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode memberikan kuisisioner survei secara elektronik melalui aplikasi **simantuel** dan aplikasi **E-Survei** mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.

c. Pengolahan Data

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Unsur/aspek layanan yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya. Berikut adalah Bobot nilai rata-rata tertimbang dari tiap unsur/aspek:

| No | ASPEK LAYANAN | BOBOT NILAI |
|--------------------------|--|-------------|
| 1 | Persyaratan | 0.11 |
| 2 | Prosedur | 0.11 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 0.11 |
| 4 | Biaya Tarif | 0.11 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 0.11 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 0.11 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 0.11 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 0.11 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 0.11 |
| TOTAL NILAI BOBOT | | 1 |

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

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

d. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan pengolahan data kemudian akan menghasilkan *output*.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (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 |

e. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya. Tim Survei Kepuasan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya 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 Palangkaraya kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2024 dilakukan Survei Kepuasan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya Periode Juli-September Tahun 2024. Survei ini mendapat respon positif dan diharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan. Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya yang telah dihimpun oleh penyurvei:

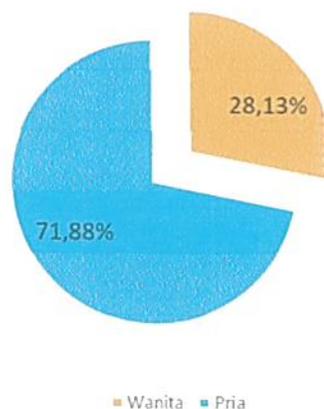
3.1. Profil Responden

3.1.1 Identitas Responden

Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya melakukan survei persepsi korupsi terhadap pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya pada periode Juli-September tahun 2024 sebanyak 32 responden. Berikut ini adalah data responden berdasarkan Jenis Kelamin dari responden, dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

Tabel 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Periode Juli-September Tahun 2024

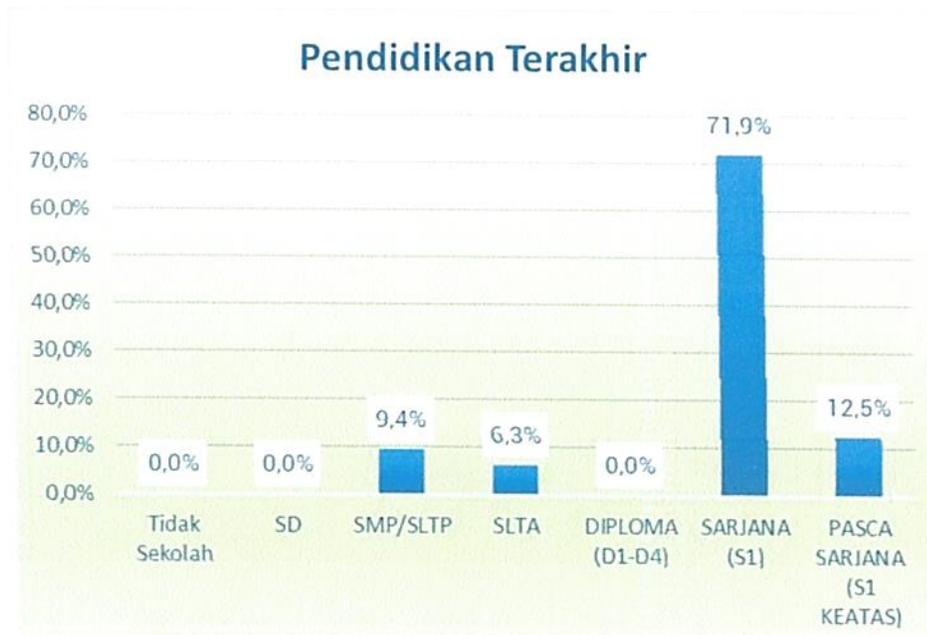
| Jenis Kelamin | Jumlah |
|---------------|-----------|
| Wanita | 9 |
| Pria | 23 |
| Total | 32 |



Berikut ini adalah data responden berdasarkan Pendidikan terakhir dari responden, dapat dilihat pada **Tabel 3.2**

Tabel 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Periode Juli-September Tahun 2024

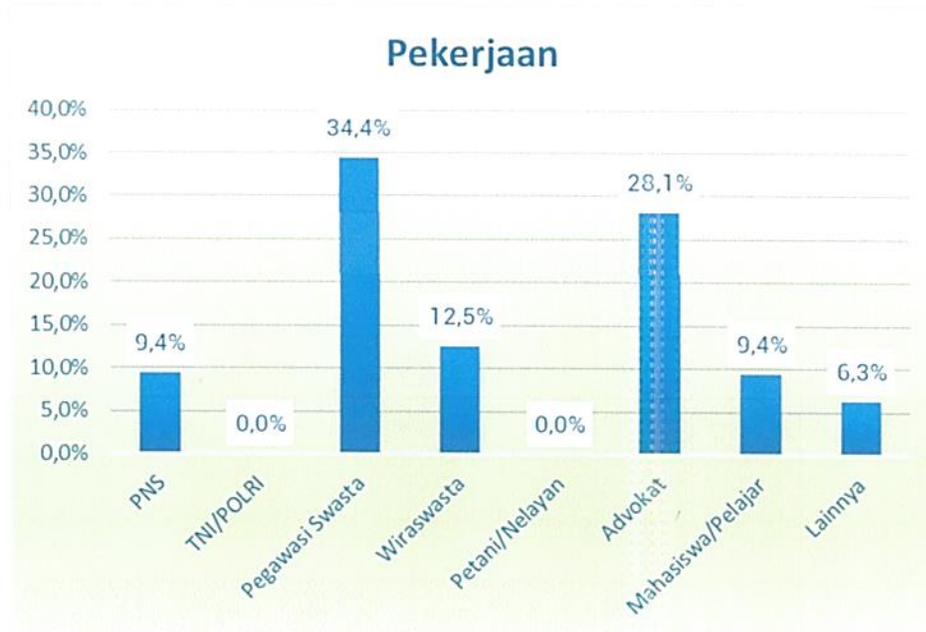
| Pendidikan Terakhir | Jumlah |
|---------------------------|-----------|
| TIDAK SEKOLAH | 0 |
| SD | 0 |
| SMP/SLTP | 3 |
| SLTA | 2 |
| DIPLOMA (D1-D4) | 0 |
| SARJANA (S1) | 23 |
| PASCA SARJANA (S1 KEATAS) | 4 |
| Total | 32 |



Berikut ini adalah data responden berdasarkan Pekerjaan dari responden, dapat dilihat pada **Tabel 3.3**

Tabel 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan
Periode Juli-September Tahun 2024

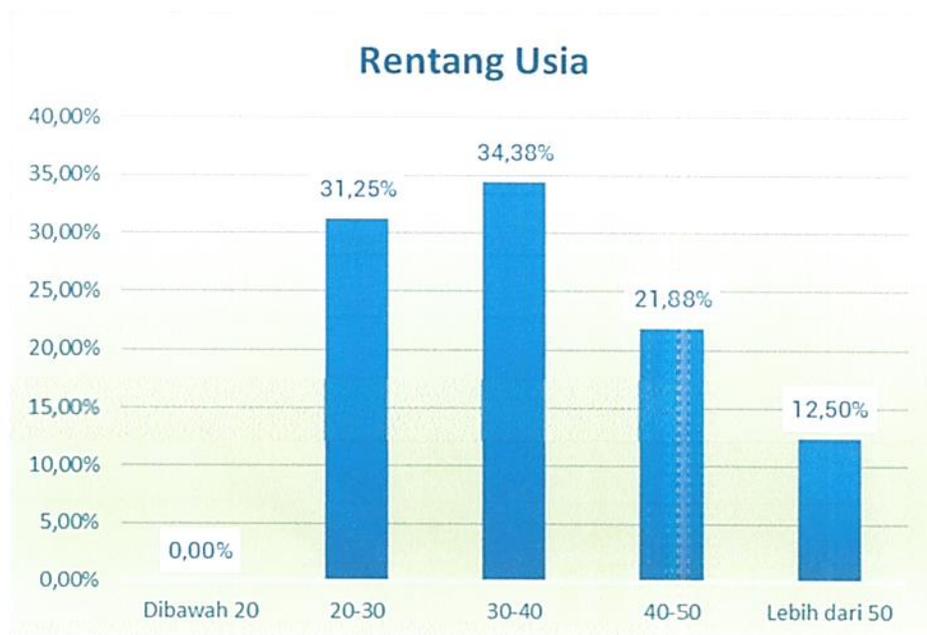
| Pekerjaan | Jumlah |
|-------------------|-----------|
| PNS | 3 |
| TNI/POLRI | 0 |
| Pegawai Swasta | 11 |
| Wiraswasta | 4 |
| Petani/Nelayan | 0 |
| Advokat | 9 |
| Mahasiswa/Pelajar | 3 |
| Lainnya | 6 |
| Total | 32 |



Berikut ini adalah data responden berdasarkan umur dari responden, dapat dilihat pada **Tabel 3.4**

Tabel 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Umur
Periode Juli - September Tahun 2024

| Umur | Jumlah |
|---------------|-----------|
| Dibawah 20 | 0 |
| 20-30 | 10 |
| 30-40 | 11 |
| 40-50 | 7 |
| Lebih dari 50 | 4 |
| Total | 32 |



3.2. Tingkat Kepuasan Responden

Hasil penyusunan Survei Kepuasan terhadap Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya pada **periode Juli – September Tahun 2024**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,67** atau konversi IKM sebesar **91,75**

Berikut hasil perhitungan nilai IKM Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya :

| Persepsi Responden | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 |
|-------------------------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| TOTAL | 117 | 117 | 115 | 115 | 116 | 119 | 124 | 119 | 115 |
| Jumlah Responden | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| Nilai Indeks Per Unsur | 3,66 | 3,66 | 3,59 | 3,59 | 3,63 | 3,72 | 3,88 | 3,72 | 3,59 |
| Nilai rata2 tertimbang | 3,67 | | | | | | | | |
| IKM | 91,75 | | | | | | | | |

Keterangan :

| | |
|----|------------------------------------|
| Q1 | Persyaratan |
| Q2 | Prosedur |
| Q3 | Waktu Pelayanan |
| Q4 | Biaya Tarif |
| Q5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan |

| | |
|----|--|
| Q6 | Kompetensi Pelaksana |
| Q7 | Prilaku Pelaksana |
| Q8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| Q9 | Sarana dan Prasarana |

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 dari pencari keadilan, 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 pencari keadilan, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh pencari keadilan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari satuan kerja di bawah Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh satker.

3.3. Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya pada periode Juli-September Tahun 2024, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

| No. | Kesimpulan | Keterangan |
|-----|-----------------|---|
| 1. | Nilai IKM | 91,75 |
| 2. | Unsur Terendah | Q3 = Waktu Pelayanan Q4 = Biaya Tarif Q9 = Sarana dan Prasarana |
| 3. | Unsur Tertinggi | Q7 = Prilaku Pelaksana |

3.4. 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 survei, penyurvei 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 ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya.

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya

| No. | Opini/Pendapat Responden |
|-----|---|
| 1 | Pelayanan Sudah Sesuai Prosedur |
| 2 | Tingkatkan Pelayanan Lebih Baik Lagi |
| 3 | Semoga Pelayanannya Lebih Baik Lagi |
| 4 | Pelayanan Sudah Baik |
| 5 | Untuk Pelayanan Pengadilan TUN Sudah Bagus Khususnya Untuk Yang Berperkara Dan Kiranya Terus Ditingkatkan |
| 6 | Dipertahankan Kualitas Layanan Sangat Baik |
| 7 | Sangat Puas Dengan Pelayanan, Semoga Lebih Ditingkatkan Lagi |

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya pada periode Juli-September Tahun 2024, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,67 atau konversi IKM **91,75**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
 - a. Unsur yang masih perlu menjadi perhatian dan diharapkan oleh masyarakat yaitu :
 - Q3 = Waktu Pelayanan
 - Q4 = Biaya Tarif
 - Q9 = Sarana dan Prasarana
 - b. Unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
 - Q7 = Prilaku Pelaksana

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei periode Juli-September Tahun 2024:

1. Hal yang masih menjadi bahan perhatian dalam pemberian layanan saat ini adalah perlu adanya peningkatan pelayanan pada unsur pelayanan Waktu Pelayanan, Biaya Tarif serta Sarana dan Prasarana.
2. Survei kepuasan pelayanan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi pencari keadilan terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Monitoring dan Evaluasi Manajemen dan Layanan Peradilan pada Pengadilan Tata Usaha

Negara Palangkaraya terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Palangka Raya, 30 September 2024
Ketua Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya



Ingrid Bintang Nursanny, S.H.
NIP. 197303011998032003

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya



Zubaida Djaiz Baranyanan, S.H., M.H.
NIP. 197506022000122002

LAMPIRAN 1**Tim Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya No. 767/KPTUN.W6-TUN4/SK.OT1.1/IX/2024 Tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya adalah sebagai berikut:

| Jabatan | Nama |
|------------|---|
| Ketua | Inggrid Bintang Nursanny, S.H. |
| Sekretaris | Vita Seh Ukurta Br. Tarigan, A.Md., S.H. |
| Anggota | 1. Dayu Setia Nugraha, S. H. 2. Sulimargos Manalu, S. T. |

LAMPIRAN 2

Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

| No | PERSYARATAN | PROSEDUR | WAKTU PELAYANAN | BIAYA TARIF | PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN | KOMPETENSI PELAKSANA | PERILAKU PELAKSANA | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN | SARANA DAN PRASARANA |
|---------------------|--------------|----------|-----------------|-------------|------------------------------------|----------------------|--------------------|--|----------------------|
| | Nilai | Nilai | Nilai | Nilai | Nilai | Nilai | Nilai | Nilai | Nilai |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Jumlah | 117 | 117 | 115 | 115 | 116 | 119 | 124 | 119 | 115 |
| Responden | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| Rata-rata | 3,66 | 3,66 | 3,59 | 3,59 | 3,63 | 3,72 | 3,88 | 3,72 | 3,59 |
| IKM | 3,67 | | | | | | | | |
| Konversi IKM | 91,75 | | | | | | | | |

Keterangan:

Nilai IKM setelah di konversi = 91,75

Mutu Pelayanan = A

Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

| No | ASPEK LAYANAN | NILAI UNSUR PELAYANAN |
|----|---|-----------------------|
| 1 | Persyaratan | 3,66 |
| 2 | Prosedur | 3,66 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3,59 |
| 4 | Biaya Tarif | 3,59 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,63 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,72 |
| 7 | Prilaku Pelaksana | 3,88 |
| 8 | Persyaratan | 3,66 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,72 |
| 10 | Sarana dan Prasarana | 3,59 |

Nilai Indeks Per Unsur

