

LAPORAN IKM



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

**PERIODE OKTOBER-DESEMBER
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
Executive Summary	ii
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	3
1.6. Manfaat	3
1.7. Unsur /Indikator Penilaian.....	3
Bab II Teknis Pelaksanaan	
2.1. Pengertian	5
2.2. Metodologi Penyusunan Survei.....	7
Bab III Profil dan Pembahasan	
3.1. Profil Responden.....	12
3.2. Tingkat Kepuasan Responden	14
3.3. Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
3.4. Opini Responden.....	15
Bab IV Kesimpulan Dan Saran	
4.1. Kesimpulan	16
4.2. Saran	16
Lampiran	

EXECUTIVE SUMMARY**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE OKTOBER s.d. DESEMBER 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 Survei 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.

Survei ini dilaksanakan dengan responden sebanyak 101 responden yang pernah menerima pelayanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya dengan menggunakan aplikasi menggunakan aplikasi **E-Survei** (https://survei.djmt.id/ptun_palangkaraya), yaitu aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi yang dikembangkan

oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara.

Hasil survei yang dilakukan antara bulan Oktober-Desember 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 = 94,84, 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 (PROOPENAS).
- 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 Survei 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 Kepuasaan 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 Survei 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 Survei 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 seluruh proses pelayanan yang dimiliki oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya dengan menggunakan aplikasi **E-Survei** (https://survei.djmt.id/ptun_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**. Aplikasi E-Survei adalah aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara.

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 Survei 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 kuisioner

Kuisioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : Aspek Layanan yang sudah disediakan 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 Oktober sampai dengan bulan Desember 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 kuisioner survei secara elektronik melalui 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:

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

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

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 Oktober-Desember 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:

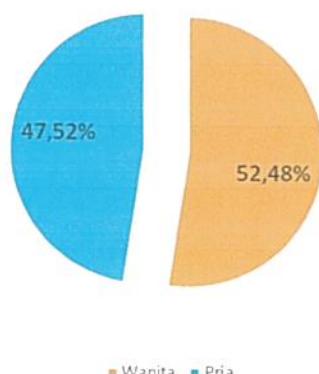
3.1. Profil Responden

3.1.1 Identitas Responden

Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya melakukan survei persepsi korupsi terhadap pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya pada periode Oktober-Desember tahun 2024 sebanyak 101 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 Oktober-Desember Tahun 2024**

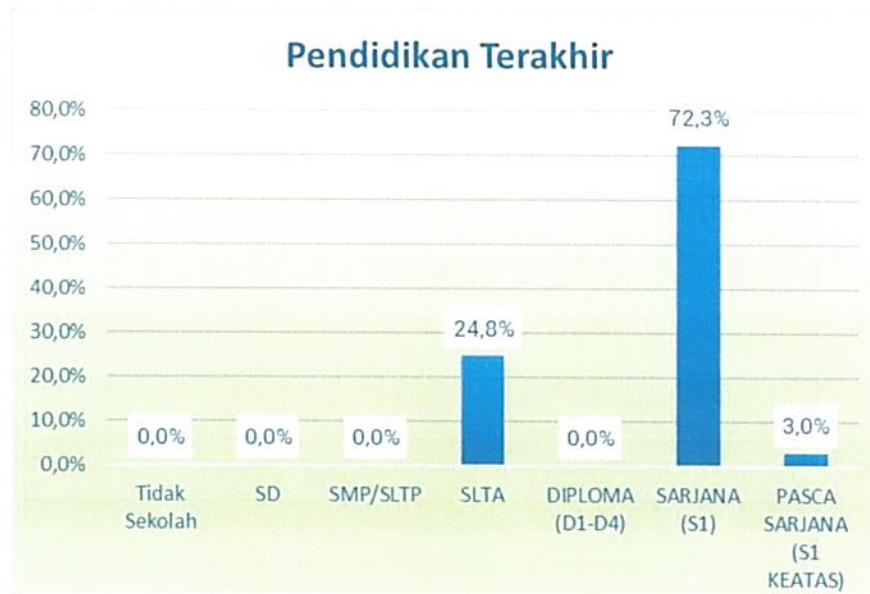
Jenis Kelamin	Jumlah
Wanita	53
Pria	48
Total	101



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 Oktober-Desember Tahun 2024

Pendidikan Terakhir	Jumlah
TIDAK SEKOLAH	0
SD	0
SMP/SLTP	0
SLTA	25
DIPLOMA (D1-D4)	0
SARJANA (S1)	73
PASCA SARJANA (S1 KEATAS)	3
Total	101

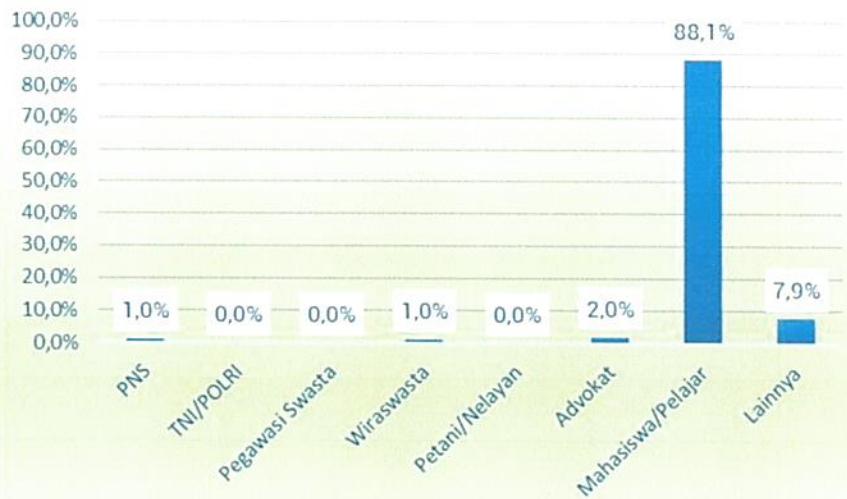


Berikut ini adalah data responden berdasarkan Pekerjaan dari responden, dapat dilihat pada **Tabel 3.3**

Tabel 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan
Periode Oktober-Desember Tahun 2024

Pekerjaan	Jumlah
PNS	1
TNI/POLRI	0
Pegawai Swasta	0
Wiraswasta	1
Petani/Nelayan	0
Advokat	2
Mahasiswa/Pelajar	89
Lainnya	8
Total	101

Pekerjaan

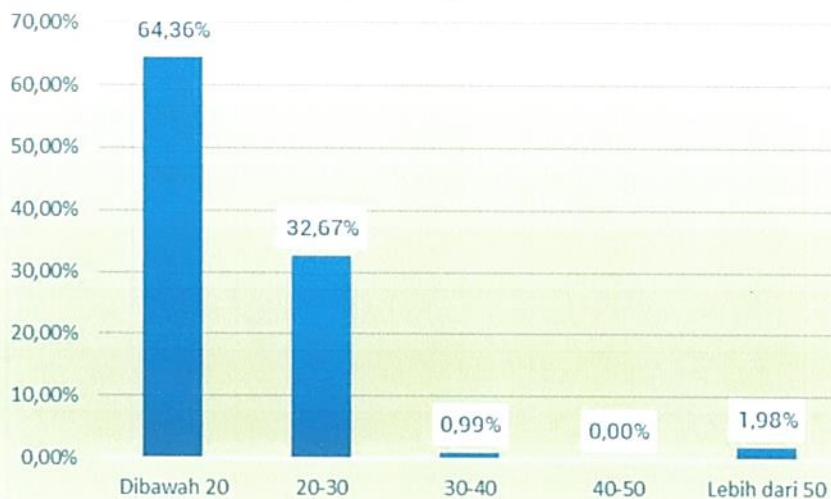


Berikut ini adalah data responden berdasarkan umur dari responden, dapat dilihat pada **Tabel 3.4**

Tabel 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Umur
Periode Oktober-Desember Tahun 2024

Umur	Jumlah
Dibawah 20	65
20-30	33
30-40	1
40-50	0
Lebih dari 50	2
Total	101

Rentang Usia



3.2. Tingkat Kepuasan Responden

Hasil penyusunan Survei Kepuasan terhadap Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya pada **periode Oktober-Desember Tahun 2024**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,79** atau konversi IKM sebesar **94,84**

Berikut hasil perhitungan nilai IKM Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya :

Persepsi Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
TOTAL	384	383	384	379	382	382	386	385	387
Jumlah Responden	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Nilai Indeks Per Unsur	3,80	3,79	3,80	3,75	3,78	3,78	3,82	3,81	3,83
Nilai rata2 tertimbang	3,79								
IKM	94,84								

Keterangan :

Q1 Persyaratan	Q6 Kompetensi Pelaksana
Q2 Prosedur	Q7 Prilaku Pelaksana
Q3 Waktu Pelayanan	Q8 Sarana dan Prasarana
Q4 Biaya Tarif	Q9 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Q5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner 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 Oktober-Desember Tahun 2024, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	94,84
2.	Unsur Terendah	Q4 = Biaya Tarif
3.	Unsur Tertinggi	Q9 = Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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	Pertahankan
2	Sangat Bagus Pelayanannya Semoga Konsisten
3	Pelayanan Baik dan Sopan
4	Prosedur Pelayanannya Sudah Sangat Sesuai
5	Semoga Pengadilan PTUN Kedepannnya Bisa Jadi Lebih Baik Lagi, Dan Dari Segi Fasilitasnya Semakin Bagus Lagi
6	Sudah Sangat Baik
7	Semua Sudah Bagus, Lebih Di Tingkatkan

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 Oktober-Desember Tahun 2024, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,79 atau konversi IKM **94,84**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
 - a. Unsur yang masih perlu menjadi perhatian dan diharapkan oleh masyarakat yaitu :
 $Q4 = \text{Biaya Tarif}$
 - b. Unsur pelayanan tertinggi dari hasil Survei adalah :
 $Q7 = \text{Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan}$

4.2 Saran

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

1. Hal yang masih menjadi bahan perhatian dalam pemberian layanan saat ini adalah perlu adanya peningkatan pelayanan pada unsur pelayanan Biaya Tarif.
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, 31 Desember 2024

Ketua Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya

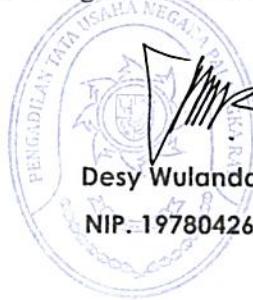


Fardhiana Resdhianti Muldija Ningrum, S.H.

NIP. 197305051998032003

Mengetahui,

Wakil Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya



Desy Wulandari, S.H., M.H.

NIP. 197804262001122001

LAMPIRAN 1**Tim Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya No. 984A/KPTUN.W6-TUN4/SK.OT1.1/XII/2024 Tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangkaraya adalah sebagai berikut:

Jabatan	Nama
Ketua	Fardhiana Resdhianti Muldija Ningrum, S.H.
Sekretaris	Zein Sakti Ashiddiqi, S.H.
Anggota	1. Arman Efendi, S.H. 2. Sulimargos Manalu, S. T.

LAMPIRAN 2

Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	3	4	3	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	3	4	3	4	3	4
57	3	3	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	4	3	3	3	3	2	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	3	3	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	3	4	3	4	4	4
82	3	2	3	3	3	3	4	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	3	3	4	3	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4

100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Jumlah	384	383	384	379	382	382	386	385	387
Responden	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Rata-rata	3,80	3,79	3,80	3,75	3,78	3,78	3,82	3,81	3,83
IKM	3,79								
Konversi IKM	94,84								

Keterangan:

Nilai IKM setelah di konversi = **94,84**

Mutu Pelayanan = **A**

Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

No	ASPEK LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,80
2	Prosedur	3,79
3	Waktu Pelayanan	3,80
4	Biaya Tarif	3,75
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,78
6	Kompetensi Pelaksana	3,78
7	Prilaku Pelaksana	3,82
8	Sarana dan Prasarana	3,81
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,83

Nilai Indeks Per Unsur

