

LAPORAN IKM



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

**PERIODE JULI-SEPTEMBER
TAHUN 2023**

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA

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 2023

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

Penyusunan Survey Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya, dimaksudkan untuk mendapatkan suatu pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan dan untuk mengetahui tingkat kinerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya 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 Palangka Raya 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 50 responden yang pernah menerima pelayanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dengan Proses survei dilakukan menggunakan aplikasi **simantuel** (sistem informasi manajemen tamu elektronik).

Hasil survei yang dilakukan antara bulan Juli – September tahun 2023 terhadap sepuluh aspek pelayanan yang diatur dalam 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 disesuaikan dengan kebutuhan aspek pelayanan namun tetap mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu Fasilitas Pengadilan, Pendaftaran, Persidangan, Pemberian Salinan Putusan, Pelayanan Informasi, Pelayanan Pengaduan, Pelayanan Persuratan, Pengembalian Sisa Biaya Panjar, Permohonan Eksekusi, Aparatur Pengadilan sehingga diperoleh nilai IKM = 83,60, dengan kategori mutu pelayanan adalah B, yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori BAIK, karena mempunyai nilai antara 76,61 – 88,30.

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 Palangka Raya merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan pengadilan tingkat pertama, menilai tingkat kepuasan pengadilan tingkat pertama terhadap kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya 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 Direktur Pembinaan Tenaga Teknis Dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara Nomor 1049/DjMT.3/B/11/2019 Tanggal 2 September Kapatuhan dalam hal pengisian, pengolahan dan pelaporan data kepuasan pelayanan publik di lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pengadilan Tingkat Pertama terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya, 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 Palangka Raya 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 Palangka Raya dengan menggunakan aplikasi **simantuel** (sistem informasi manajemen tamu elektronik), yaitu salah satu aplikasi inovasi dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya 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 Palangka Raya.

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 Palangka Raya.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya 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 Palangka Raya secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya.
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 Palangka Raya.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya 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, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya maka unsur/indikator akan diubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut. Adapun unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan terhadap pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya, yang meliputi :

1. Fasilitas Pengadilan:
 - a. Akses ke Gedung Pengadilan
 - b. Fasilitas Informasi
 - c. Fasilitas toilet
 - d. Parkir Kendaraan
 - e. Kebersihan
 - f. Taman
 - g. Sarana Ibadah
 - h. Kantin
 - i. Ruang Tunggu
2. Pendaftaran :
 - a. Prosedur Pendaftaran
 - b. Sistem Pembayaran
 - c. Pelayanan Pendaftaran
3. Persidangan:
 - a. Persiapan Persidangan
 - b. Fasilitas Ruang Sidang
 - c. Proses Persidangan
 - d. Pemeriksaan setempat
 - e. Waktu Persidangan
 - f. Profesional Hakim
4. Pemberian Salinan Putusan
5. Pelayanan Informasi
6. Pelayanan Pengaduan
7. Pelayanan Persuratan
8. Pengembalian Sisa Biaya Panjar
9. Permohonan Eksekusi
10. Aparatur Pengadilan
 - a. Sikapnya Petugas
 - b. Kemampuan Pengetahuan Petugas
 - c. Penampilan Petugas

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan satuan kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat mereka dalam memperoleh pelayanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya 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 Palangka Raya yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya 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 Palangka Raya.
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 Palangka Raya.
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 Palangka Raya.
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 Palangka Raya.

2.1.2 Unsur Survei Kepuasan Pengadilan Tingkat Pertama

A. Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survei Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya 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, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya maka unsur/indikator akan diubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut. 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. **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. **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.
5. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
6. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
7. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
8. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
9. **Kebersihan, kerapihan lingkungan kantor**: yaitu kondisi lingkungan keberadaan kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya.

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 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian I : Aspek Layanan yang sudah di sediakan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya
- Bagian II : Sub Aspek Layanan
- Bagian III : 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 Palangka Raya

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

Untuk kategori **kurang baik** diberi nilai **persepsi 1**, **cukup puas** diberi nilai **persepsi 2**, **puas** diberi nilai **persepsi 3**, **sangat puas** diberi nilai **persepsi 4**

2. Saran Perbaikan

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

c) Penetapan responden dan lokasi

i. Responden

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

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

Adapun kriteria target responden yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

d) Penyusunan Jadwal

Jadwal pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Juli sampai dengan bulan September 2023, dengan target pihak yang telah menerima layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya.

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** mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya.

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei

Kepuasan Pencari Keadilan, misalnya 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Unsur/aspek layanan yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya, terdiri dari 10 Unsur/aspek layanan dan terdapat beberapa sub-aspek layanan. Sehingga untuk Bobot nilai rata-rata tertimbang dari sub-aspek layanan tersebut diperoleh dari Bobot nilai rata-rata tertimbang dalam unsur/aspek layanannya dibagi dengan jumlah total sub-aspek layanan pada unsur/aspek layanan tersebut. Misalnya sub-aspek layanan dari aspek layanan terdapat 9 sub-aspek layanan, maka perhitungannya sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang sub-aspek} = \frac{\text{Jumlah bobot unsur}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{0,1}{9} = 0,01$$

Berikut adalah Bobot nilai rata-rata tertimbang dari tiap unsur/aspek:

No	ASPEK LAYANAN	BOBOT NILAI
1	Fasilitas Pengadilan	0.1
2	Pendaftaran	0.1
3	Persidangan	0.1
4	Pemberian Salinan Putusan	0.1
5	Pelayanan Informasi	0.1
6	Pelayanan Pengaduan	0.1
7	Pelayanan Persuratan	0.1
8	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	0.1
9	Permohonanan Eksekusi	0.1
10	Aparatur Pengadilan	0.1
TOTAL NILAI BOBOT		1

Untuk aspek layanan/unsur yang memiliki sub-aspek layanan, maka nilai bobot rata-rata yang digunakan sebagai nilai pengalinya adalah bobot dari sub-aspek layanan, sedangkan untuk unsur/aspek layanan yang tidak memiliki sub-aspek layanan, maka tetap menggunakan Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang sendiri. Berikut

adalah bobot Nilai dari Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang aspek dan sub-aspek layanan:

NO	ASPEK LAYANAN	SUB-ASPEK LAYANAN	BOBOT NILAI
1	Fasilitas Pengadilan (0, 1)	1. Akses ke Gedung Pengadilan	0.011
		2. Fasilitas Informasi	0.011
		3. Fasilitas Toilet	0.011
		4. Parkir Kendaraan	0.011
		5. Kebersihan	0.011
		6. Taman	0.011
		7. Sarana Ibadah	0.011
		8. Kantin	0.011
		9. Ruang Tunggu	0.011
2	Pendaftaran (0,1)	1. Prosedur Pendaftaran	0.033
		2. Sistem Pembayaran	0.033
		3. Pelayanan Pendaftaran	0.033
3	Persidangan (0,1)	1. Persiapan Persidangan	0.017
		2. Fasilitas Ruang Sidang	0.017
		3. Proses Persidangan	0.017
		4. Pemeriksaan Setempat	0.017
		5. Waktu Persidangan	0.017
		6. Hakim	0.017
4	Pemberian Salinan Putusan (0,1)	Pemberian Salinan Putusan	0.1
5	Pelayanan Informasi (0, 1)	Pelayanan Informasi	0.1
6	Pelayanan Pengaduan (0, 1)	Pelayanan Pengaduan	0.1
7	Pelayanan Persuratan (0, 1)	Pelayanan Persuratan	0.1
8	Pengembalian Sisa Biaya Panjar (0, 1)	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	0.1
9	Permohonanan Eksekusi (0, 1)	Eksekusi	0.1
10	Aparatur Pengadilan (0, 1)	1. Sikapnya Petugas	0.33
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	0.33
		3. Penampilan Petugas	0.33

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

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

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 Palangka Raya. Tim Survei Kepuasan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya 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 Palangka Raya kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2023 dilakukan Survei Kepuasan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya Periode Juli-September Tahun 2023. Survei ini mendapat respon positif dan diharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya yang telah dihimpun oleh penyurvei:

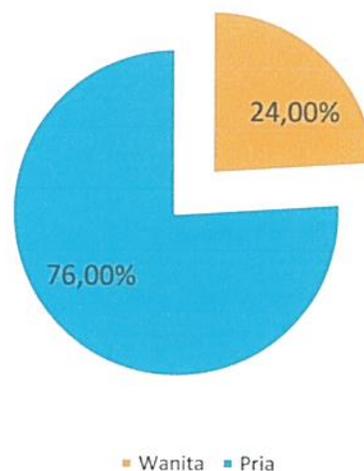
3.1. Profil Responden

3.1.1 Identitas Responden

Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya melakukan survei persepsi korupsi terhadap pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya pada periode Juli - September tahun 2023 sebanyak **50 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 2023

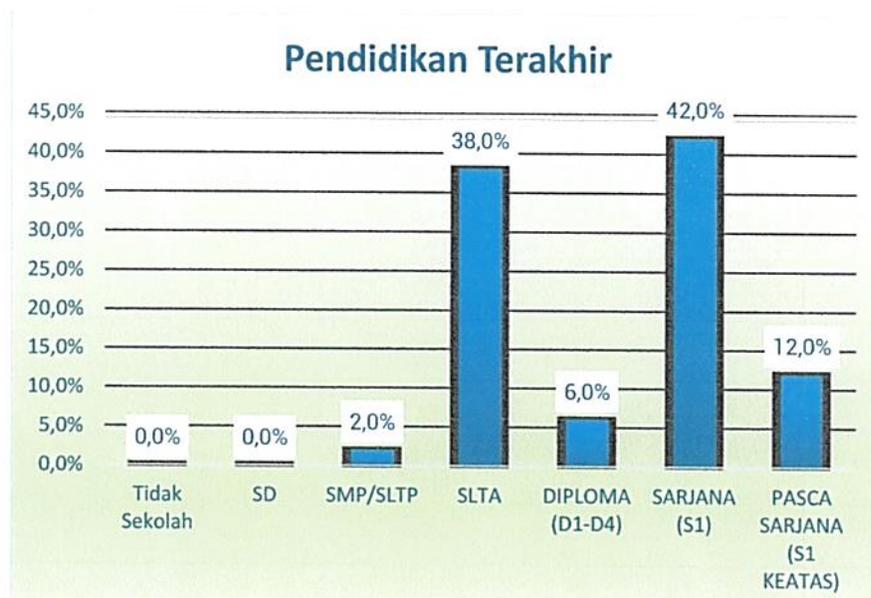
Jenis Kelamin	Jumlah
Wanita	12
Pria	38
Total	50



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 2023

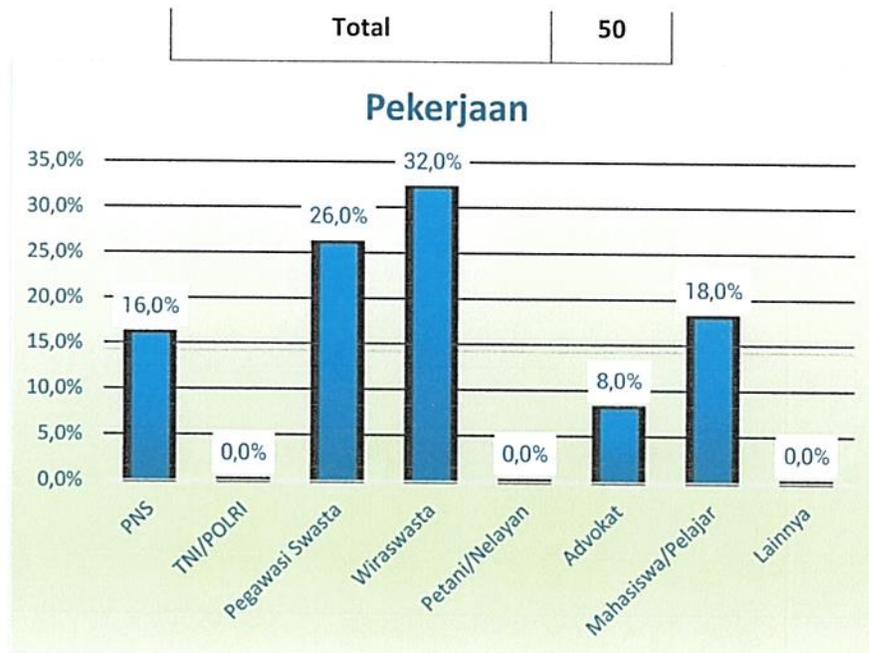
Pendidikan Terakhir	Jumlah
TIDAK SEKOLAH	0
SD	0
SMP/SLTP	1
SLTA	19
DIPLOMA (D1-D4)	3
SARJANA (S1)	21
PASCA SARJANA (S1 KEATAS)	6
Total	50



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 2023

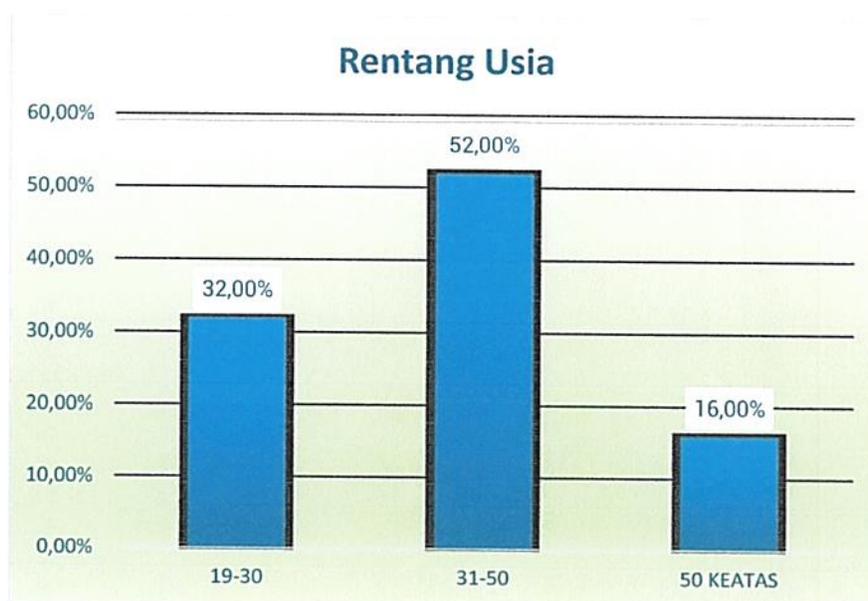
Pekerjaan	Jumlah
PNS	8
TNI/POLRI	0
Pegawai Swasta	13
Wiraswasta	16
Petani/Nelayan	0
Advokat	4
Mahasiswa/Pelajar	9
Lainnya	0



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

Tabel 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Umur
Periode Juli-September Tahun 2022

Umur	Jumlah
20-30	16
31-50	26
50 KEATAS	8
Total	50



3.2. Tingkat Kepuasan Responden

Hasil penyusunan Survei Kepuasan terhadap Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya pada periode Juli - September Tahun 2023, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,34** atau konversi IKM sebesar **83,60**

Berikut hasil perhitungan nilai IKM Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya :

Persepsi Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
TOTAL	1494	506	1002	169	163	165	168	167	166	517
Jumlah Responden	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Nilai Indeks Per Unsur	3,32	3,37	3,34	3,38	3,26	3,30	3,36	3,34	3,32	3,45
Nilai rata2 tertimbang	3,34									
IKM	83,60									

Keterangan :

U1	Fasilitas Pengadilan
U2	Pendaftaran
U3	Persidangan
U4	Pemberian Salinan Putusan
U5	Pelayanan Informasi

U6	Pelayanan Pengaduan
U7	Pelayanan Persuratan
U8	Pengambilan Sisa Biaya Panjar
U9	Permohonan Eksekusi
U10	Aparatur Pengadilan

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 Palangka Raya, 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 Palangka Raya pada periode Juli-September Tahun 2023, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	83,60
2.	Unsur Terendah	U5 = Pelayanan Informasi
3.	Unsur Tertinggi	U10 = Aparatur Pengadilan

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 Palangka Raya.

Tabel 3.7 Opini/ Pendapat Responden terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Semoga PTUN Slalu jaya dan maju sukses untuk kita semua masyarakat kalimantan Tengah.
2	Bangun kepercayaan dan pelayanan kepada pencari keadilan yang sekarang sudah baik dan harus ditingkatkan.
3	Pelayanan ramah dan baik , semoga dapat dipertahankan dan meningat
4	Semua Pelayanan dengan Baik

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan survei Kepuasan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya pada periode Juli-September Tahun 2023, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,34 atau konversi IKM **83,60**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
 - a. Unsur yang masih perlu menjadi perhatian dan diharapkan oleh masyarakat yaitu :
U4 = Pelayanan Informasi
 - b. Unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
U10 = Aparatur Pengadilan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei periode Juli-September Tahun 2023:

1. Pada Triwulan II (April-Juni) terjadi kendala pengambilan Putusan secara elektronik (Error pada Sistem E-Court Mahkamah Agung RI), solusi yang dapat dilakukan adalah pengambilan salinan putusan dapat diambil secara manual ke PTUN Palangka Raya.
2. Penyediaan Layanan informasi melalui aplikasi SIYAP (Sistem Informasi Pelayanan Cepat), yaitu Whatsapp Center PTUN Palangka Raya. Apabila terkendala dalam proses pengambilan salinan putusan dapat pula menghubungi WA Center PTUN Palangka Raya agar segera untuk difindaklanjuti.
3. Survei kepuasan pelayanan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara

internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi pencari keadilan terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

4. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen SAPM Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Palangka Raya, 29 September 2023

Ketua Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya



Ingrid Bintang Nursanny, S.H.

NIP. 19730301 199803 2 003

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya



Muhamad Ilham, S.H., M.H.

NIP. 19760925 200112 1 003

LAMPIRAN 1

Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya No. W6-TUN4/209/K/PR.05.09/II/2023, Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PTUN Palangka Raya adalah sebagai berikut:

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

LAMPIRAN 2

Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Aspek Layanan	Sub-Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik				PERHITUNGAN													
			Kurang Puas/Baik	Cukup Puas	Puas/Baik	Sangat Puas	Nilai Kurang Puas (Nilai x 1)	Nilai Cukup Puas (Nilai x 2)	Nilai Puas (Nilai x 3)	Nilai Sangat Puas (Nilai x 4)	Jumlah Nilai	Jumlah Responden	Rata-Rata Tiap Sub Unsur	Bobot Tiap Sub Unsur	Rata2 x Bobot Sub Unsur	Jumlah Per Unsur	Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata Indeks Per Unsur	Rata2 Tertimbang	Nilai IKM
1	Fasilitas Pengadilan	Akses Ke Gedung Pengadilan	0	1	34	15	0	2	102	60	164	50	3,28	0,011	0,036	1494	0,332	3,32	3,34	83,60
		Fasilitas Informasi	0	1	30	19	0	2	90	76	168	50	3,36	0,011	0,037					
		Fasilitas Toilet	0	1	32	17	0	2	96	68	166	50	3,32	0,011	0,037					
		Parkir Kendaraan	0	1	33	16	0	2	99	64	165	50	3,30	0,011	0,037					
		Kebersihan	0	1	32	17	0	2	96	68	166	50	3,32	0,011	0,037					
		Taman	0	2	31	17	0	4	93	68	165	50	3,30	0,011	0,037					
		Sarana Ibadah	0	2	30	18	0	4	90	72	166	50	3,32	0,011	0,037					
		Kantin	1	4	27	18	1	8	81	72	162	50	3,24	0,011	0,036					
		Ruang Tunggu	0	0	28	22	0	0	84	88	172	50	3,44	0,011	0,038					
2	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran	0	0	30	20	0	0	90	80	170	50	3,40	0,033	0,113	506	0,337	3,37		
		Sistem Pembayaran	0	1	32	17	0	2	96	68	166	50	3,32	0,033	0,111					
		Pelayanan Pendaftaran	0	0	30	20	0	0	90	80	170	50	3,40	0,033	0,113					
3	Persidangan	Persiapan Persidangan	0	2	28	20	0	4	84	80	168	50	3,36	0,017	0,056	1002	0,334	3,34		
		Fasilitas Ruang Sidang	0	1	30	19	0	2	90	76	168	50	3,36	0,017	0,056					
		Proses Persidangan	0	1	31	18	0	2	93	72	167	50	3,34	0,017	0,056					

		Pemeriksaan Setempat	1	1	30	18	1	2	90	72	165	50	3,30	0,017	0,055			
		Waktu Persidangan	0	1	32	17	0	2	96	68	166	50	3,32	0,017	0,055			
		Hakim	0	0	32	18	0	0	96	72	168	50	3,36	0,017	0,056			
4	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan	0	0	31	19	0	0	93	76	169	50	3,38	0,100	0,338	169	0,338	3,38
5	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	0	2	33	15	0	4	99	60	163	50	3,26	0,100	0,326	163	0,326	3,26
6	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	0	2	31	17	0	4	93	68	165	50	3,30	0,100	0,330	165	0,330	3,30
7	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	0	1	30	19	0	2	90	76	168	50	3,36	0,100	0,336	168	0,336	3,36
8	Pengambilan Sisa Biaya Panjar	Pengambilan Sisa Biaya Panjar	0	2	29	19	0	4	87	76	167	50	3,34	0,100	0,334	167	0,334	3,34
9	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	0	2	30	18	0	4	90	72	166	50	3,32	0,100	0,332	166	0,332	3,32
10	Aparatur Pengadilan	Sikapnya Petugas	0	0	28	22	0	0	84	88	172	50	3,44	0,033	0,115	517	0,345	3,45
		Kemampuan Pengetahuan Petugas	0	0	28	22	0	0	84	88	172	50	3,44	0,033	0,115			
		Penampilan Petugas	0	0	27	23	0	0	81	92	173	50	3,46	0,033	0,115			

Keterangan:

Nilai IKM setelah di konversi = 83,60

Mutu Pelayanan = B

Kinerja Unit Pelayanan = Baik

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

No	ASPEK LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Fasilitas Pengadilan	3,32
2	Pendaftaran	3,37
3	Persidangan	3,34
4	Pemberian Salinan Putusan	3,38
5	Pelayanan Informasi	3,26
6	Pelayanan Pengaduan	3,30
7	Pelayanan Persuratan	3,36
8	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	3,34
9	Permohonan Eksekusi	3,32
10	Aparatur Pengadilan	3,45

Nilai Indeks Per Unsur

