LAPORAN IKM

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA

PERIODE OKTOBER-DESEMBER

TAHUN 2021

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA
Jl. Tjilik Riwut Km 5, Palangka Raya
Website:ptun-palangkaraya.go.id; *Email*:ptun.palangkaraya1@gmail.com;
palangkaraya@ptun.org

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 3

1.6. Manfaat 3

1.7. Unsur /Indikator Penilaian 3

Bab II Teknis Pelaksanaan

2.1. Pengertian 5

2.2. Metodologi Penyusunan Kepuasan 7

Bab III Profil dan Pembahasan

3.1. Profil Organisasi 12

3.2. Profil Responden 14

3.3. Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan 14

3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 15

3.6. Opini Responden 15

Bab IV Kesimpulan Dan Saran

4.1. Kesimpulan 16

4.2. Saran 16

Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas 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 Survey 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.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan 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 tingkat 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.

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 Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya maka unsur/indikator akan diubah dengan tidak mengurangsi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey 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
4. Hakim
5. Pemberian salinan putusan
6. Pelayanan Informasi
7. Pelayanan Pengaduan
8. Pelayanan Persuratan
9. Pengembalian sisa biaya panjar
10. Permohonan Eksekusi
11. Aparatur Pengadilan
    a. Sikapnya Petugas
    b. Kemampuan Pengetahuan Petugas Penampilan Petugas

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey 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 kuantitif 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 Survey 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 Survey Kepuasan Pengadilan Tingkat Pertama

A. Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya maka unsur/indikator akan diubah dengan tidak mengurangsi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut. Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey 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 Kepuasan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a) Penyusunan kuisioner

Kuisioner 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. Survey 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** dari 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. Jumlah responden

Responden dipilih secara tak acak *(purposive sampling)* yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan.

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

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya.

d) Penyusunan Jadwal

Jadwal pelaksanaan survey dilakukan pada bulan juli sampai dengan bulan september 2021, dengan target pihak yang telah menerima layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dari awal pendaftaran hingga akhir berupa penerbitan salinan putusan.

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan

saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya.

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan, misalnya 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{11} = 0{,}091$$

Unsur/aspek layanan yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya, terdiri dari 11 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang sub-aspek} = \frac{\text{Jumlah bobot unsur}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{0{,}091}{9} = 0{,}01$$

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

No	ASPEK LAYANAN	BOBOT NILAI
1	Fasilitas Pengadilan	0.091
2	Pendaftaran	0.091
3	Persidangan	0.091
4	Hakim	0.091
5	Pemberian Salinan Putusan	0.091
6	Pelayanan Informasi	0.091
7	Pelayanan Pengaduan	0.091
8	Pelayanan Persuratan	0.091
9	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	0.091
10	Permohonanan Eksekusi	0.091
11	Aparatur Pengadilan	0.091
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 (0,091)	1. Akses ke Gedung Pengadilan	0.010
		2. Fasilitas Informasi	0.010
		3. Fasilitas Toilet	0.010
		4. Parkir Kendaraan	0.010
		5. Kebersihan	0.010
		6. Taman	0.010
		7. Sarana Ibadah	0.010
		8. Kantin	0.010
		9. Ruang Tunggu	0.010
2	Pendaftaran (0,091)	1. Prosedur Pendaftaran	0.030
		2. Sistem Pembayaran	0.030
		3. Pelayanan Pendaftaran	0.030
3	Persidangan (0,091)	1. Persiapan Persidangan	0.015
		2. Fasilitas Ruang Sidang	0.015
		3. Proses Persidangan	0.015
		4. Pemeriksaan Setempat	0.015
		5. Waktu Persidangan	0.015
		6. Profesional	0.015
4	Hakim (0,091)	Hakim	0.091
5	Pemberian Salinan Putusan (0,091)	Pemberian Salinan Putusan	0.091
6	Pelayanan Informasi (0,091)	Pelayanan Informasi	0.091
7	Pelayanan Pengaduan (0,091)	Pelayanan Pengaduan	0.091
8	Pelayanan Persuratan (0,091)	Pelayanan Persuratan	0.091
9	Pengembalian Sisa Biaya Panjar (0,091)	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	0.091
10	Permohonanan Eksekusi (0,091)	Eksekusi	0.091
11	Aparatur Pengadilan (0,091)	1. Sikapnya Petugas	0.030
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	0.030
		3. Penampilan Petugas	0.030

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 Survey 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 Survey 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 2021 dilakukan Survey Kepuasan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya Periode Oktober-Desember Tahun 2021. Survey 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 surveyor:

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi : **Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya**

Alamat : Jl. Tjilik Riwut Km. 5, Palangka Raya

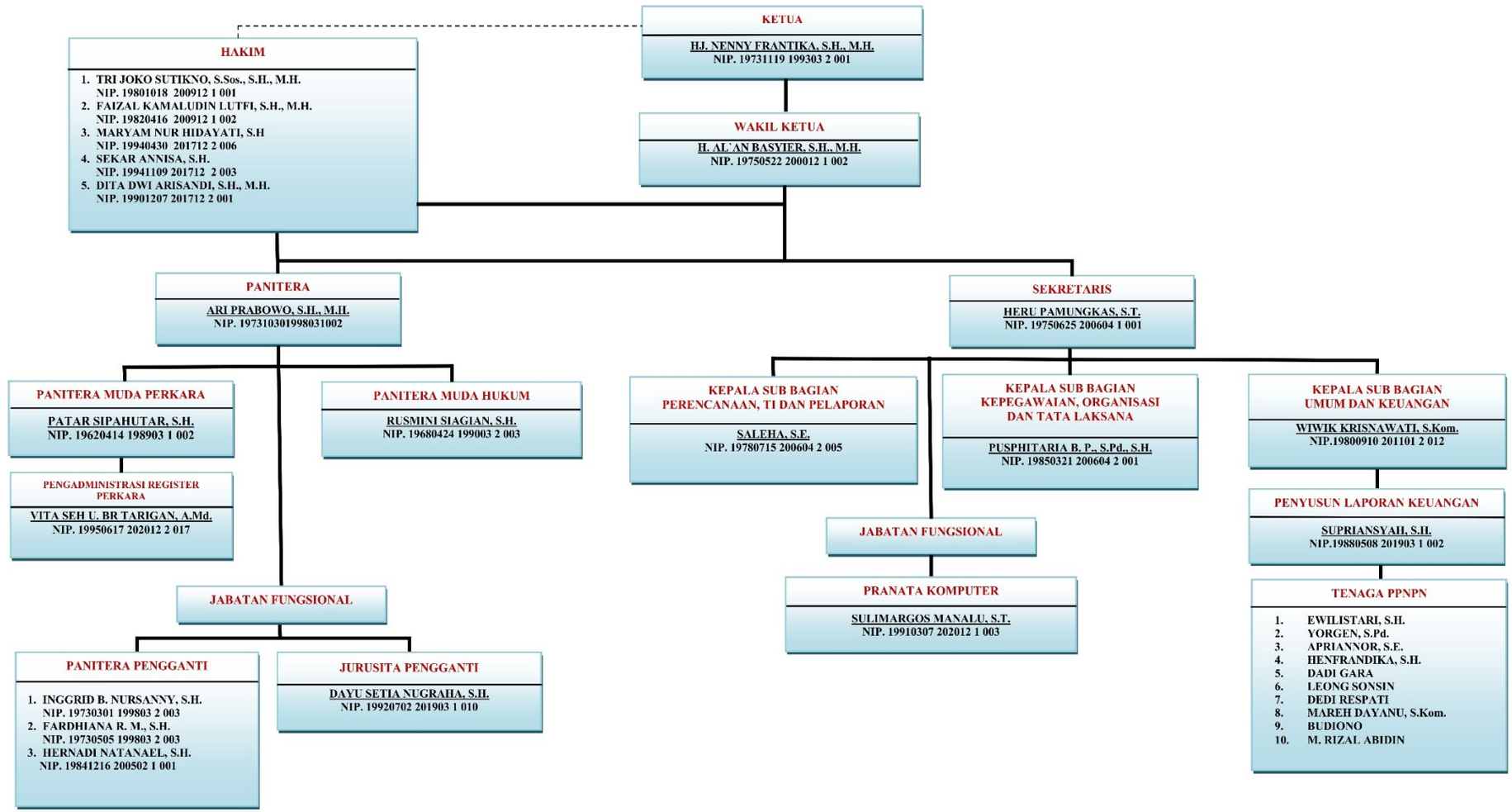
No. Telp : (0536) 3231111

Waktu Pelayanan : S e n i n - K a m i s 08.00 – 16.30 WIB
Jum'at 08.00 – 17.00 WIB

Visi : Terwujudnya Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya yang Agung.

Misi :
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;
4. Meningkatkan Kredibilitas dan Transparansi di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya.

STRUKTUR ORGANISASI
BERDASARKAN PERMA NOMOR 7 TAHUN 2015



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya melakukan survey kepuasan terhadap pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dari bulan Oktober sampai dengan Desember tahun 2021, responden adalah seluruh pencari keadilan yang mengambil salinan putusan pada pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya.

3.3. Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya pada **periode Oktober – Desember Tahun 2021**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **2,64** atau konversi IKM sebesar **65,90.**

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

Persepsi Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
TOTAL	373	134	212	40	40	48	46	47	33	14	114
Jumlah Kuisioner	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Rata-rata	24,87	8,93	14,13	2,67	2,67	3,20	3,07	3,13	2,20	0,93	7,60
Bobot	0,010	0,030	0,018	0,091	0,091	0,091	0,091	0,091	0,091	0,091	0,030
Rata-rata x bobot	0,25	0,27	0,25	0,24	0,24	0,29	0,28	0,30	0,29	0,20	0,03
Nilai rata2 tertimbang	2.64										
IKM	65.90										

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 Palangka Raya, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh satker.

3.4. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya pada periode Oktober-Desember Tahun 2021, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	**65,90**
2	Unsur Terendah	U10 = Eksekusi
3.	Unsur Tertinggi	U6 = Pelayanan Informasi U8 = Pelayanan Persuratan

3.5. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/opini/pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

3.5.1 Saran terhadap Pelayanan

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya.

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya

No	Keterangan
1.	Terimakasih atas pelayanannya sangat memuaskan
2.	Akses WC sebaiknya didekat ruang tunggu dan ruang sidang
3.	Pelayanan cukup memuaskan, mohon dipertahankan
4.	Kami sebagai advokat luar daerah meminta jika kami menghubungi petugas ptsp agar disediakan terlebih dahulu yang kami minya misalnya salinan putusan agar tifak lama menunggu
5.	Ditingkatkan pelayanan pengadilan
6.	Terimakasih atas pelayanannya sangat memuaskan

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 Oktober - Desember Tahun 2021, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 2,64 atau konversi IKM **65,90**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
   a. Unsur yang masih perlu menjadi perhatian yaitu :
      U10 = Eksekusi
   b. Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
      U6 = Pelayanan Informasi
      U8 = Pelayanan Persuratan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei periode Oktober-Desember Tahun 2021:

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi pelanggan, maka unsur- unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
   a) U1 : Kesesuaian fasilitas pengadilan
2. 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.
3. 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, 7 Januari 2022

Ketua Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya

Rusmini Siagian, S. H.

HASIL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KUISIONER IKM

Berdasarkan Surat Keputusan Wakil Ketua PTUN Palangka Raya No. W2-TUN6/848/K/PR.05.09/IX/2021, Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PTUN Palangka Raya adalah sebagai berikut:

Jabatan	Nama
Ketua	Rusmini Siagian, S. H.
Sekretaris	Vita Seh Ukurta Br. Tarigan, A.Md
Anggota	1. Dayu Setia Nugraha, S. H. 2. Sulimargos Manalu, S. T.

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA
Jl. Tjilik Riwut Km. 5 Telpon 0536-3231111
PALANGKA RAYA – KALIMANTAN TENGAH 73112

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA
Nomor : W2-TUN6/ 849 /K/PR.05.09/IX/2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA

KETUA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA

Menimbang :

a. Bahwa, dalam rangka pelaksanaan Akreditas Penjaminan Mutu Peradilan Tata Usaha Negara serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan, perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya;
b. Bahwa, Tim yang dibentuk dipandang berkompeten dan bertanggung-jawab melakukan survei dimaksud, yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, yaitu :
   1. Persyaratan;
   2. Prosedur;
   3. Waktu Pelayanan;
   4. Biaya/Tarif;
   5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
   6. Kompetensi;
   7. Perilaku Pelaksana;
   8. Maklumat Pelayanan; dan
   9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan;
c. Bahwa, Pegawai yang namanya tersebut dalam Keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya;
c. Bahwa, tujuan diadakannya survei IKM adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap pengguna Pengadilan;
d. Bahwa sasaran diadakannya survei IKM adalah:
   1. Mendorong partisipasi pengguna Pengadilan sebagai pengguna layanan Pengadilan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
   2. Mendorong penyelenggara pelayanan Pengadilan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan;
   3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Pengadilan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 Tentang Kekuasaan Kehakiman;
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung RI;
3. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 Tentang Peradilan Tata Usaha Negara;

4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
8. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
9. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi;
11. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 144 Tahun 2007, Tanggal 27 Agustus 2007, Tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan;
13. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144 Tahun 2011, Tanggal 5 Januari 2011, Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
14. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/II/2012, Tanggal 9 Februari 2012, Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
15. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2014, Tanggal 29 November 2019 Tentang Penanganan Gratifikasi di Lingkungan Mahkamah Agung RI dan Badan Peradilan di Bawahnya;

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA**

Pertama : Menunjuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dengan susunan sebagai berikut :

Ketua : RUSMINI SIAGIAN, S.H.

Sekretaris : VITA SEH UKURTA BR. TARIGAN, A.Md.

Anggota : 1. DAYU SETIA NUGRAHA, S.H.

2. SULIMARGOS MANALU, S.T.

Kedua : Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan mempunyai tugas sebagaimana diuraikan dalam Lampiran I Keputusan ini;

Ketiga : Tim Survei agar segera melaksanakan tugasnya dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;

Keempat : Tim Survei agar segera menyampaikan laporan secara bertahap kepada Ketua, mulai dari tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan tahap penyajian hasil survei sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;

Kelima : Dalam menjalankan tugasnya, Tim Survei dapat membentuk Sub Tim sesuai pembagian ruang lingkup survei yang ditentukan;

Keenam : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki seperlunya.

Ditetapkan di : Palangka Raya
Pada tanggal : 1 September 2021

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA
KETUA,

Hj. NENNY FRANTIKA, S.H., M.H.
NIP. 19731119 199303 2 001

Lampiran Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya
Nomor : W2-TUN6/ 848 /K/PR.05.09/IX/2021
Tanggal : 1 September 2021
Tentang : Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya

RUANG LINGKUP SURVEI

(Lampiran Bab-1, Pendahuluan, Huruf D, Permanen & Reformasi Nomor 16 Tahun 2004, Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

1. **PERSYARATAN**
   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

2. **PROSEDUR**
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. **WAKTUPELAYANAN**
   Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **BIAYA/TARIF**
   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepeda penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang dibesarkan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara yang besamya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN**

6. **KOMPETENSI**
   Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. **PERILAKUPELAYANAN**
   Perilaku Pelayanan adalah sikap petugas dala memberikan pelayanan.

8. **MAKLUMAT PELAYANAN**
   Maklumat Pelayanan adalah merupakan pemyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**
   Penanganan Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Ditetapkan di : Palangka Raya
Pada tanggal : 1 September 2021

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA
KETUA,

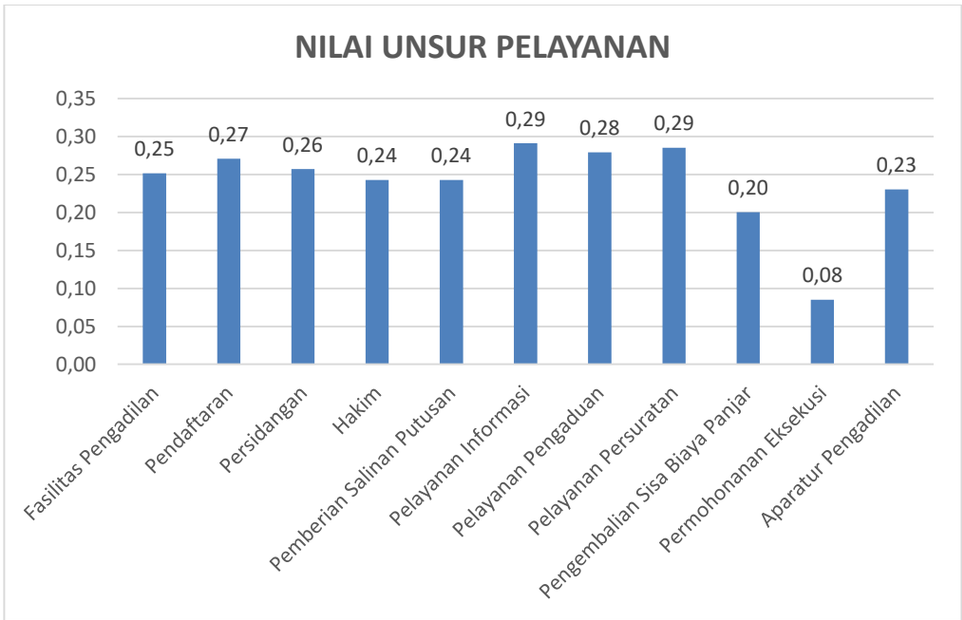
Hj. NENNY FRANTIKA, S.H., M.H.
NIP. 19731119 199303 2 001

NO KUISONER	Fasilitas Pengadilan									Pendaftaran			Persidangan					Hakim	Pemberian Salinan Putusan	Pelayanan Informasi	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Persuratan	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Eksekusi	Aparatur Pengadilan		
	Akses ke Gedung Pengadilan	Fasilitas Informasi	Fasilitas Toilet	Parkir Kendaraan	Kebersihan	Taman	Sarana Ibadah	Kantin	Ruang Tunggu	Prosedur Pendaftaran	Sistem Pembayaran	Pelayanan Pendaftaran	Persiapan Persidangan	Fasilitas Ruang Sidang	Proses Persidangan	Pemeriksaan Setempat	Waktu Persidangan								Sikapnya Petugas	Kemampuan Pengetahuan Petugas	Penampilan Petugas
1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	0	0	0	4	4	0
2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	0	3	4	4	4	4	3	0	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	3	0	2	0	2	4	0	3	4	3	3	0	3	3	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2
5	2	2	2	4	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	0	4	2	2
6	3	3	2	3	2	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
7	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4
8	2	2	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	4	0	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	0
9	2	4	3	2	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
10	3	3	3	4	3	1	1	0	1	3	2	2	3	3	3	0	2	0	0	2	0	2	3	0	2	2	2
11	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	0	0	4	4	4

12	4	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	0	2	2	3
13	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	3	4	4	2	2	2	3	4	0	0	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0
15	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	0	3	4	4
Jumlah	45	48	41	48	48	39	36	27	41	51	41	42	44	44	44	40	40	40	40	48	46	47	33	14	41	40	33
Jmlah Responden	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Rata	3,00	3,20	2,73	3,20	3,20	2,60	2,40	1,80	2,73	3,40	2,73	2,80	2,93	2,93	2,93	2,67	2,67	2,67	2,67	3,20	3,07	3,13	2,20	0,93	2,73	2,67	2,20
Rata x bobot	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,02	0,02	0,03	0,10	0,08	0,08	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,24	0,24	0,29	0,28	0,29	0,20	0,08	0,08	0,08	0,07
Jumlah Per Unsur	373									134			212					40	40	48	46	47	33	14	114			
Nilai Per Unsur	0,25									0,27			0,26					0,24	0,24	0,29	0,28	0,29	0,20	0,08	0,23			
Rata2 Tertimbang	**2,64**																											
IKM	**65,90**																											

Kesimpulan

Nilai IKM setelah di konversi = 65,90 **Mutu Pelayanan = C** **Kinerja Unit Pelayanan = Kurang Baik**

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

No	ASPEK LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Fasilitas Pengadilan	0,25
2	Pendaftaran	0,27
3	Persidangan	0,26
4	Hakim	0,24
5	Pemberian Salinan Putusan	0,24
6	Pelayanan Informasi	0,29
7	Pelayanan Pengaduan	0,28
8	Pelayanan Persuratan	0,29
9	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	0,20
10	Permohonanan Eksekusi	0,08
11	Aparatur Pengadilan	0,23