



**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA
SAMARINDA**

2024

**Laporan Hasil Survey
Indeks
Kepuasan
Masyarakat**

TRIWULAN I TAHUN 2024

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda terus berbenah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.

Pengadilan Tata Usaha Negara merupakan merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara di bawah naungan Mahkamah Agung RI yang berkedudukan di ibu kota provinsi. Sebagai Pengadilan tingkat pertama, Pengadilan Tata Usaha Negara berfungsi untuk menerima, memeriksa, memutus, dan menyelesaikan sengketa Tata Usaha Negara bagi para pencari keadilan.

Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda terletak di ibu kota Provinsi Kalimantan Timur dengan wilayah yuridiksi meliputi pada Kabupaten/Kota pada Provinsi Kalimantan Timur dan Provinsi Kalimantan Utara.

Dalam masa Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, tak hanya instansi Pemerintah, Badan Peradilan yang berada di bawah naungan Mahkamah Agung RI juga dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat termasuk Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda.

Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan ramah, kredibel dan professional, serta meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana kebutuhan layanan publik. Tentu bukan sesuatu yang mudah, dimana Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda juga memiliki keterbatasan sumber daya, baik sumber daya manusia, anggaran dan yang lainnya. Untuk itu Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda terus berupaya meningkatkan pelayanan, baik kepada Aparatur Pengadilan maupun terhadap fasilitas, sarana dan prasarana dalam menunjang kenyamanan para pencari keadilan.

Berbagai peningkatan upaya pelayanan tersebut memerlukan suatu tolak ukur mengenai tingkat keberhasilan sebuah layanan. Hal tersebut dapat menjadi dasar dalam upaya melakukan perbaikan, peningkatan dan penyempurnaan layanan kepada publik atau para pencari keadilan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan melaksanakan Survey Kepuasan Pelayanan Publik / Survey Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan survey tersebut mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari penyusunan Laporan Hasil Survey Pelayanan Publik ini adalah untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap penyelenggaraan layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda.

Tujuan dari penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Pelayanan Publik ini yaitu tersusunnya rekomendasi tindak lanjut sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat atau para pencari keadilan dalam Membangun Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani .

C. LANDASAN HUKUM

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
2. Undang-Undang RI Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
3. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah

D. RENCANA KERJA

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan survey, beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

a. Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan sendiri, survey dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimiliki.

b. Penyiapan Bahan

1) Kuesioner

2) Bagian dari Kuisisioner/Pengantar

3) Kelengkapan Peralatan

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Jumlah Responden

2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

d. Penyusunan Jadwal

Penyusunan rencana dan pelaksanaan survey

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Isian data terhadap 9 (sembilan) unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.

b. Pengisian kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

c. Pengujian kualitas dan validitas data.

d. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Metode Survey Survey Indeks Kepuasan Pelayanan Publik dilaksanakan pada Bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2024 (Triwulan I 2024). Survey dilaksanakan dalam interval waktu per 3 (tiga) bulan atau 4 (empat) kali dalam setahun.

METODOLOGI

A. METODE PENELITIAN

Penelitian Indeks Kepuasan Pelayanan Publik ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka - angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

B. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

C. LOKASI PENELITIAN DAN UNIT ANALISIS

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di Pengadilan.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN QUALITY CONTROL

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data

dilaksanakan pada rentang waktu 3 (tiga) bulan atau dengan data minimal 7 (tujuh). Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang dibekali dengan pelatihan.

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data untuk menentukan indeks korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data kepuasan diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana 1 (satu) merupakan skor indeks paling rendah dan nilai 4 (empat) merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang sangat baik.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan pada setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasan Pelayanan Publik pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke dalam angka 0 – 100. Skala indeks kepuasan antara 1 – 4, yang bilamana mendekati nilai 4 maka tingkat kepuasan akan semakin baik (sangat baik).

F. TAHAPAN PELAKSANAAN

Sebelum tim melakukan survey lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan *tools* untuk survey persepsi korupsi ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:



Gambar. Model Alur Penyusunan Survey Kepuasan Pelayanan Publik

Perhitungan Index Responden Keadilan Yang Puas Terhadap Layanan Peradilan mengacu pada Keputusan Permenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam perhitungan index kepuasan pencari keadilan, Nilai Persepsi minimal 3 dengan nilai konversi interval IKM Index harus $\geq 76,61$.

Ada 9 unsur/aspek pelayanan publik yang menjadi objek penilaian yaitu :

1. Persyaratan (U1)
2. Prosedur (U2)
3. Waktu Penyelesaian (U3)
4. Biaya / Tarif (U4)
5. Produk Layanan (U5)
6. Kompetensi Pelaksana (U6)
7. Perilaku Pelaksana (U7)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)
9. Sarana dan Prasarana (U9)

Skala penilaian terhadap masing-masing unsur menggunakan skema *likert*, dengan nilai terendah = 1 (satu) sampai dengan nilai tertinggi = 4 (empat).

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan index kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Bobot Nilai rata-rata tertimbang dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Catatan : jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Untuk mendapatkan nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25.

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

$$\text{Catatan : Nilai dasar} = \frac{\text{jumlah nilai}}{\text{skala nilai tertinggi}} = \frac{100}{4} = 25$$

Nilai perhitung pengolahan index tersebut dikonversikan untuk memperoleh Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. Konversi nilai index tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1 . Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2,5996	25 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4.00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)

A. PROFIL RESPONDEN

Responden yang mengisi Kuesioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda pada Triwulan I (Januari s.d Maret) Tahun 2024 adalah 16 (enam belas) responden yang terdiri dari 10 (sepuluh) responden yang mengisi survey manual dan 6 (enam) responden mengisi survey online. Responden tersebut adalah para pihak / pengunjung kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda dari berbagai usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

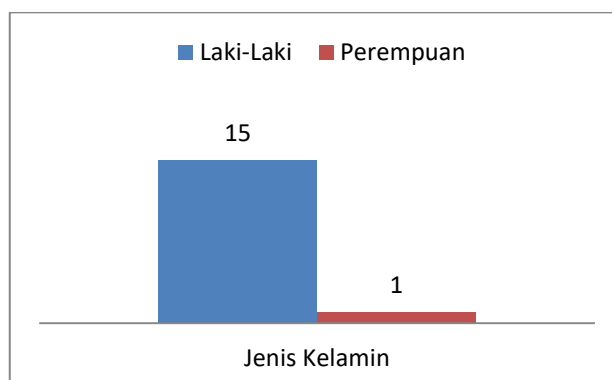
1. Jenis Kelamin Responden

Dari 16 (enam belas) responden yang mengisi kuesioner tersebut ada 93,75% jenis kelamin laki-laki dan 6,25% jenis kelamin perempuan. Berikut tabel responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	15	93,75%
2	Perempuan	1	6,25%
	Jumlah Responden	16	100,00%

Grafik 1. Jenis Kelamin Responden



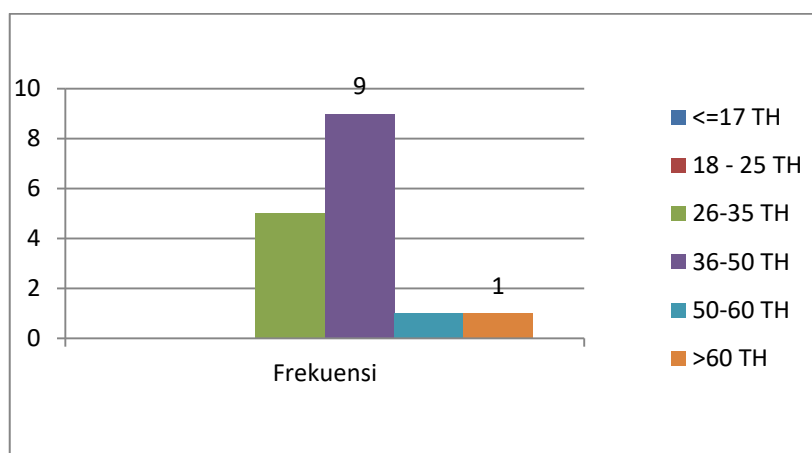
2. Kelompok Usia Responden

Dari 16 (enam belas) responden yang mengisi kuesioner tersebut, ada 31,25% responden dengan usia antara 26 s.d 35 Tahun, 56,25% responden dengan usia antara 36 s.d. 50 Tahun, 6,25% responden dengan usia antara 51 s.d. 60 Tahun dan 6,25% responden dengan usia diatas 60 Tahun. Berikut table responden berdasarkan usia.

Tabel 3. Umur Responden

No.	Umur Responden	Frekuensi	Persentase
1	Dibawah 18 Tahun	0	0,00%
2	18 s.d 25 Tahun	0	0,00%
3	26 s.d 35 Tahun	5	31,25%
4	36 s.d 50 Tahun	9	56,25%
5	51 s.d 60 Tahun	1	6,25%
6	Diatas 60 Tahun	1	6,25%
	Jumlah Responden	16	100,00%

Grafik 2. Umur Responden



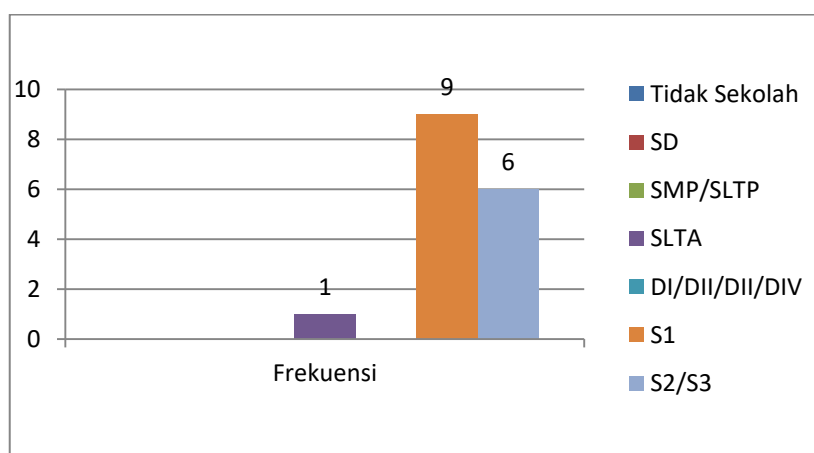
3. Tingkat Pendidikan Responden

Dari 16 (enam belas) responden yang mengisi kuesioner tersebut ada 6,25% pendidikan SLTA, 56,25% pendidikan Sarjana (S1), dan 37,50% pendidikan Pasca Sarjana (S2/S3). Berikut tabel responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden.

Tabel 4. Pendidikan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0,00%
2	SD	0	0,00%
3	SMP/SLTP	0	0,00%
4	SLTA	1	6,25%
5	Diploma (DI/DII/DIII/DIV)	0	0,00%
6	Sarjana (S1)	9	56,25%
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	6	37,50%
	Jumlah Responden	16	100,00%

Grafik 3. Tingkat Pendidikan Responden



4. Pekerjaan Responden

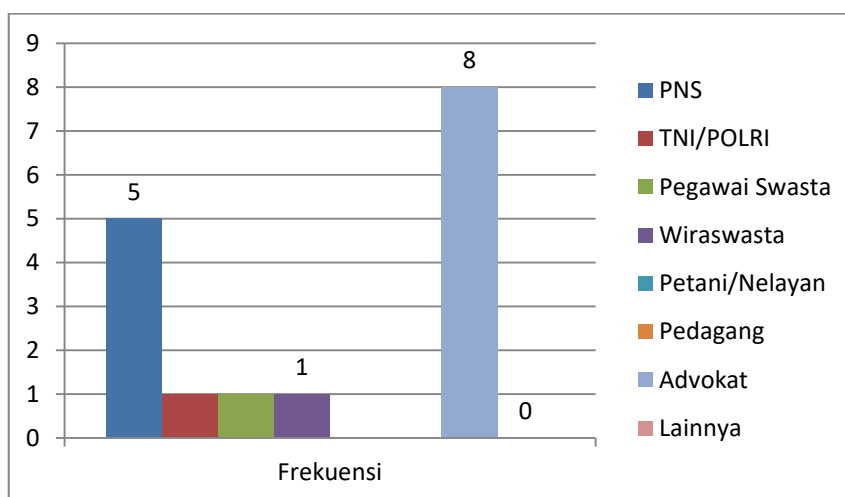
Dari 16 (enam belas) responden yang mengisi kuesioner tersebut ada 31,25% PNS, 6,25% TNI/POLRI, 6,25% Pegawai Swasta, 6,25% Wiraswasta, dan 50% Adokat. Berikut tabel responden berdasarkan Pekerjaan Responden.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	PNS	5	31,25%
2	TNI/POLRI	1	6,25%
3	Pegawai Swasta	1	6,25%
4	Wiraswasta	1	6,25%

5	Petani/Nelayan	0	0,00%
6	Pedagang	0	0,00%
7	Advokat	8	50,00%
8	Lainnya	0	0,00%
	Jumlah Responden	16	100,00%

Grafik 4. Pekerjaan Responden



B. PERHITUNGAN HASIL SURVEY

Jumlah responden yang mengisi kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda pada Triwulan I Tahun 2024 ada 16 (enam belas) responden. Responden tersebut terdiri dari berbagai unsur lapisan masyarakat.

Rincian Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat

**HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SAMARINDA
PERIODE JANUARI S/D MARET TAHUN 2023**

Nomor Urut responden	NILAI PER UNSUR LAYANAN								
	Persyaratan	Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana
1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
6	4	3	3	4	3	3	4	3	3
7	4	4	3	3	3	4	4	2	3
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	3	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per unsur	62	59	59	60	59	61	63	57	59
Nilai Rata –Rata per Unsur Pelayanan = Jumlah Nilai per Unsur/jumlah responden	3.875	3.688	3.688	3.750	3.688	3.813	3.938	3.563	3.688
Nilai rata rata tertimbang per unsur = Nilai Rata-Rata per unsur x 0.11	0.426	0.406	0.406	0.413	0.406	0.419	0.433	0.392	0.406
Jumlah Nilai Tertimbang	3.706								

Index Kepuasan Masyarakat = Jumlah Nilai Tertimbang x 25	92.641
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	SANGAT BAIK

Dari perhitungan pengolahan index diatas, Nilai Index Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda pada Triwulan I Tahun 2024 adalah 92,641 (Sembilan Puluh Dua koma Enam Empat Satu). Setelah dikonversikan dalam Tabel mutu diatas, Nilai Mutu Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda pada Triwulan I Tahun 2024 adalah A, sehingga Kinerja Unit Pelayanan pada Pengadilan adalah Sangat Baik.

C. Evaluasi Hasil Survey

Dari Perhitungan Hasil Survey tersebut juga terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai paling rendah dan membutuhkan perhatian, yaitu Penanganan Pengaduan. Ketidakpuasan responden terhadap unsur tersebut dapat terjadi karena kurangnya tindak lanjut dalam menangani pengaduan.

D. Hambatan

1. Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur yang terbatas.
2. SOP Pelayanan yang belum begitu dimengerti dan dipahami oleh para pencari keadilan.
3. SOP Pengaduan yang belum begitu dimengerti dan dipahami oleh para pencari keadilan.

E. Rencana Tindak Lanjut

Dari Hasil Evaluasi Survey tersebut maka diperlukan rencana tindak lanjut, terhadap unsur-unsur yang mengakibatkan ketidak puasan para pihak/ pengunjung. Oleh karena itu disusunlah Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey sebagai berikut :

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SAMARINDA
TAHUN 2024**

NO.	PRIORITAS	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU (BULAN)												PENANGGUNG JAWAB
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Aparatur Pengadilan	Budaya Kerja 5S dan 5R dan Pemahaman SOP				√	√	√	√	√	√	√	√	√	Ketua, Panitera dan Sekretaris
2	Sarana dan Prasarana	Penataan Sarana dan Prasarana				√	√	√	√	√	√	√	√	√	Sekretaris

F. Penutup

Dari perhitungan pengolahan survey indeks kepuasan masyarakat pada Triwulan I 2024 terdapat 16 (enam belas) responden yang mengisi survey. Nilai indeks kepuasan masyarakat Triwulan I 2024 adalah 92,641 (Sembilan Puluh Dua koma Enam Empat Satu). dengan nilai mutu pelayanan adalah A dan kinerja unit pelayanan adalah sangat baik.

Indeks Survey Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Pelayanan Publik merupakan tolak ukur sejauh mana pelayanan yang telah diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda kepada para pihak/ pengunjung. Semakin tingginya tingkat kepuasan, maka akan berbanding lurus dengan tingginya pelayanan yang telah diberikan. Untuk mencapai semua itu, maka "Pelayanan Prima Putusan Berkualitas" bukan sekedar slogan, namun harus dimaknai dengan bagaimana memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada publik/masyarakat.

Samarinda, 1 April 2024
Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda,
T U A,

SYAH WIDIASTUTI, S.H., M.H. 
NIK. 1977083142000122002