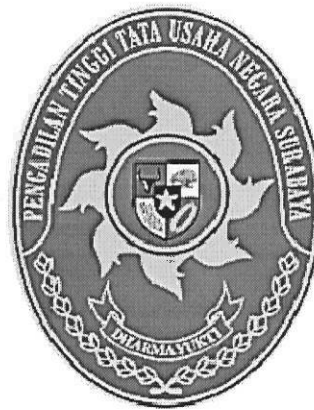


**LAPORAN**  
**HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA**  
**PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA**  
**SURABAYA**



**PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA**  
**BULAN APRIL-JUNI TAHUN 2020**

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya Khusus memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Meskipun fungsi utama pengadilan memberikan pelayanan publik, namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pengadilan saat ini masih belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui lembaga pengaduan masyarakat (Komisi Ombudsman), media massa maupun aplikasi pengawasan (Siwas), sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Selain pelaksanaan Akreditasi pada semua lingkungan peradilan, produk unggulan yang sudah dilaksanakan adalah pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP merupakan implementasi dari tujuan pelayanan kepada para pencari keadilan yaitu layanan yang cepat, sederhana dan biaya ringan. Lebih jauh adalah mengurangi (kalau tidak bisa sama sekali)

peluang terjadinya praktek-praktek Korupsi dan Kolusi. Dan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan dimaksud adalah dengan mengadakan survei Kepuasan masyarakat sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Suervei Kepuasan Masyarakat Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

## **B . Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan sebagai pengguna layanan dalam hal ini Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan yang dalam hal ini para pimpinan/pegawai Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih kreatif dan inovatif .

## **C . Rencana Kerja**

Pelaksanaan pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya ini dilaksanakan Pada bulan April – Juni 2020.

## **D . Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya , antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan bahwa subjek (responden) memiliki ciri-ciri tertentu yang dipandang memiliki sangkut paut dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survey sesuai jadwal
5. Kuesioner yang telah diisi dikirim kembali kepada tim survei
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tetap diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukan jawaban kuesioner dan menganalisis data;
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk statistik analisis deskriptif.

## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### A . Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil melalui instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Populasi penelitian ini adalah semua pengunjung di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya dan para pihak berperkara di Pengadilan TUN di bawah Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *purposive sampling*, karena dipandang dapat mewakili populasi warga pengadilan.

### B. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 11 ruang lingkup, antara lain:

1. Kualitas sarana dan Prasarana.
2. Keterbukaan dan Kejelasan Informasi.
3. **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

4. **Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

5. **Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **6. Biaya**

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerimaan layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di terapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### **7. Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.

#### **8. Kompetensi Pelaksana**

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

#### **9. Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### **10. Maklumat Pelayanan**

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### **11. Penanganan Pengaduan**

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **C. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesebelas ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 11 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun Persenkorannya menggunakan *Skala Likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya ditentukan sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

NO	JAWABAN	SKOR	
		SKALA 0 - 100	SKALA 1 - 4
1	A (SANGAT PUAS/ BAIK)	81,25 – 100	3,26 - 4
2	B (PUAS/ BAIK)	62,51 – 81,24	2,51 – 3,25
3	C (KURANG PUAS / BAIK)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4	D (TIDAK PUAS/ BAIK)	25 – 43,75	1 – 1,75







## **A. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden (64,80%) menyatakan sangat puas dengan rata-rata skor sebesar **3.35** berada pada interval skor 3,27 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

## **B. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden menyatakan sangat jelas (58,40 %) dengan rata-rata skor sebesar **3,6** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **sangat baik**.

## **C. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis, mayoritas responden menyatakan bahwa waktu pelayanan sangat cepat (80,20%) dengan rata-rata skor sebesar 3,6 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **baik**.

#### **D. Biaya**

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh data bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa tidak pernah ada biaya yang dikeluarkan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya (80,00%) dengan rata-rata skor sebesar 3,63 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian IKM Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bandung Ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **sangat baik**.

#### **E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden (54,40 %) menyatakan baik dan rata-rata skor sebesar **3,55** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori **sangat baik**.

#### **F. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh data bahwa mayoritas responden (63,20 %) menyatakan kompetensi pelaksana mampu dalam memberikan pelayanan rata-rata skor sebesar **3,55** berada pada interval 3,26 s/d 4,00 kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **sangat baik**.

## **G. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh bahwa mayoritas responden memandang pelaksana sangat puas dengan perilaku pelaksana pelayanan (68,00 %) dengan rata-rata skor sebesar 3,55 berada pada Interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **sangat baik**.

## **H. Maklumat Pelayanan**

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Mayoritas responden (58,40 %) menyatakan banyak peningkatan dari waktu ke waktu dengan rata-rata skor sebesar 3,55 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat Pelayanan berada pada kategori **sangat baik**.

## **I. Penanganan Pengaduan**

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden (53,60 %) menyatakan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sangat cepat/responsif dalam menangani pengaduan dengan rata-rata skor sebesar 3,55 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **sangat baik**.

## **J. Hasil Survei Kualitatif**

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saransaran responden yang ditulis didalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran yang disampaikan responden terkait

pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya khususnya berkaitan dengan 11 (sebelas) lingkup pelayanan dan juga pelayanan yang diberikan oleh para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), antara lain:

1. Perlu adanya peningkatan sarana untuk pelayanan publik terutama Toilet dan ruang sidang yang kurang memadai.
2. Perlu diberikan petunjuk arah yang jelas.
3. Secara umum pelanggan yang disampling memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sudah baik dan mereka puas.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data survei melalui penyebaran kuesioner ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sebesar 82,38% dan berada pada katagori “**BAIK**”. Adapun tanggapan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Lingkup Kwalitas Sarana dan Prasarana Publik (NRR 3,35)
2. Keterbukaan dan Kejelasan Informasi (NRR 3,6)
3. Lingkup persyaratan pada kategori sangat baik (NRR 3,6)
4. Lingkup prosedur pada kategori sangat baik (NRR 3,63)
5. Lingkup waktu pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,55)
6. Lingkup biaya pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,55)
7. Lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,55)
8. Lingkup kompetensi pelaksana pada kategori sangat baik (NRR 3,55)
9. Lingkup perilaku pelaksana pada kategori sangat baik (NRR 3,55)
10. Lingkup maklumat pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,65)
11. Lingkup penanganan pengaduan pada kategori sangat baik (3,7)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan pada pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya paling tinggi berada pada ruang lingkup waktu pelayanan, yang menggap bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya atas jenis-jenis layanan cepat dan memuaskan para pelanggan. Sementara tingkat kepuasan rendah ada pada lingkup kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan dimana para responden masih banyak yang menganggap bahwa kompetensi pelaksana layanan kurang kompeten serta banyak pengaduan yang kurang cepat ditindaklanjuti.

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya, hendaknya tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dinilai sangat baik. Berdasarkan hasil survei ini, ruang lingkup kompetensi pelaksana yang perlu lebih ditingkatkan dan penanganan pengaduan yang perlu direspon lebih cepat. Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran saran yang diberikan responden, sebagai berikut :

1. Agar pemahaman akan pengetahuan administratif dan teknis para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pint uterus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan dan perubahan kebijakan Mahkamah Agung dan tetap melayani dengan 3S (salam, sapa, senyum).
2. Setiap surat pengaduan yang masuk agar segera ditangani.
3. Peningkatan sarana untuk publik khususnya Toilet dan Ruang Sidang yang kurang memadai.

Mengetahui,

**WAKIL PANITERA,**

The image shows a circular official stamp of the Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya. The stamp contains the text 'PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA' around the perimeter. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the name 'SUKADI, S.H.' and the NIP number 'NIP. 19580926 198503 1 005' are printed in black.

**SUKADI, S.H.**

**NIP. 19580926 198503 1 005**