



PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA
JL.KETINTANG MADYA VI NO. 2 SURABAYA
TELP./ FAX : (031) 8292138 – 8288622
KOTAK POS : 21 / SBS.IKIP– KODE POS : 60232
SURABAYA

Nomor : W3-TUN/1645/HK.00.06/10/2022

Surabaya, 3 Oktober 2022

Lampiran : 1 (satu) Berkas

Perihal : Laporan Hasil Survey Kepuasan
Pelayanan Publik Pengadilan Tinggi
Tata Usaha Negara Surabaya
Bulan Juli s.d. September 2022.

Kepada Yth. :
Direktur Jenderal Badan Peradilan
Militer dan Tata Usaha Negara
Mahkamah Agung R.I.
Cq.Direktur Pembinaan Teknis dan
Administrasi Peradilan Tata Usaha
Negara

Di -

JAKARTA

Bersama ini kami kirimkan Laporan Triwulan ke III Hasil Survey
Kepuasan Pelayanan Publik Bulan Juli s.d. September 2022 pada Pengadilan
Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya.

Demikian untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.



Panitera,

Drs. SAMPIRIN HADI S, S.H..M.H.
NIP. 19611008 198503 1 006. u

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Panitera Mahkamah Agung R.I.
Di Jakarta
2. Arsip

LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA



PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA
TRIWULAN III PERIODE JULI - SEPTEMBER
TAHUN 2022

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya 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 belum baik, dimana pelayanan yang diberikan seringkali dipersepsikan 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Surat Direktur Pembinaan tenaga teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara Nomor : 1321/DjMT.3/B/11/2018 tanggal 6 Nopember 2018 tentang laporan Kepuasan Pelayanan Publik. Mengingat jenis layanan publik

sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Pelayanan Publik dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Pelayanan Publik 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 diberikan oleh pimpinan/pegawai Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya.
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 kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya ini dilaksanakan Pada bulan Juli-September 2022.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Direktur Pembinaan tenaga teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara Nomor : 1321/DjMT.3/B/11/2018 tanggal 6 Nopember 2018 tentang laporan kepuasan 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 survey.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tetap diikuti dalam analisis data.

7. Tim survei mengkodekan kuesioner, memasukkan 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 diperoleh dari pengunjung yang mengisi kuisioner Kepuasan Pelayanan Publik dari website PT TUN Surabaya dengan alamat <https://forms.gle/MermGwp9u2RwmsgLA..>, pengisian lembar kuisioner Kepuasan Pelayanan Publik di PTSP Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara.

B. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Prosedur

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

2. Persyaratan

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Kompetensi Pelaksana

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

5. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

6. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama diselenggarakannya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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. 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.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran tingkat Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 pertanyaan, dan 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

BAB III

HASIL SURVEI MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi yaitu 22 responden. Berdasarkan survei kepuasan pelanggan/masyarakat di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa tingkat **Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sebesar 89,75** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 81,25 s/d 100,00).

Hasil SKM tersebut diatas, terdiri dari sebelas ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesebelas ruang lingkup tersebut.

Tabel 5
Rata-rata Skor dan Peringkat Area Pelayanan

NO. RESPONDEN	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34
4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	32
5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
11	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
13	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
15	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
16	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
18	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
19	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	2	2	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
JMLH	85	86	85	85	83	70	85	87	85	751
NNR PER RL	3.86	3.91	3.86	3.86	3.77	3.18	3.86	3.95	3.86	3.79
NNR TRTM BG	96.59	97.72	96.59	96.59	94.32	79.54	96.59	98.86	96.59	94.82
NILAI KONVERSI	3,79 = 94,82 % (A) atau SANGAT PUAS/SANGAT BAIK									

A. 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 (**68,18 %**) dengan rata-rata skor sebesar **3,65** 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**.

B. 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 (**63,64 %**) menyatakan sangat puas dengan rata-rata skor sebesar **3,50** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan 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 (**50 %**) dengan rata-rata skor sebesar **3,50** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **sangat baik**.

D. 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 (**72,73 %**) menyatakan kompetensi pelaksana mampu dalam memberikan pelayanan rata-rata skor sebesar **3,73** 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**.

E. 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 (**68,18 %**) dengan rata-rata skor sebesar **3,68** 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**.

F. Kualitas Sarana dan Prasarana.

Kualitas sarana dan prasarana merupakan kadar tingkat baik atau buruknya alat/kelengkapan dan penunjang utama pelayanan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden (59,09 %) menyatakan kualitas sarana dan prasarana Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sangat baik, dengan rata-rata skor sebesar 3,59 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori **sangat baik**.

G. 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 (54,55 %) 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**.

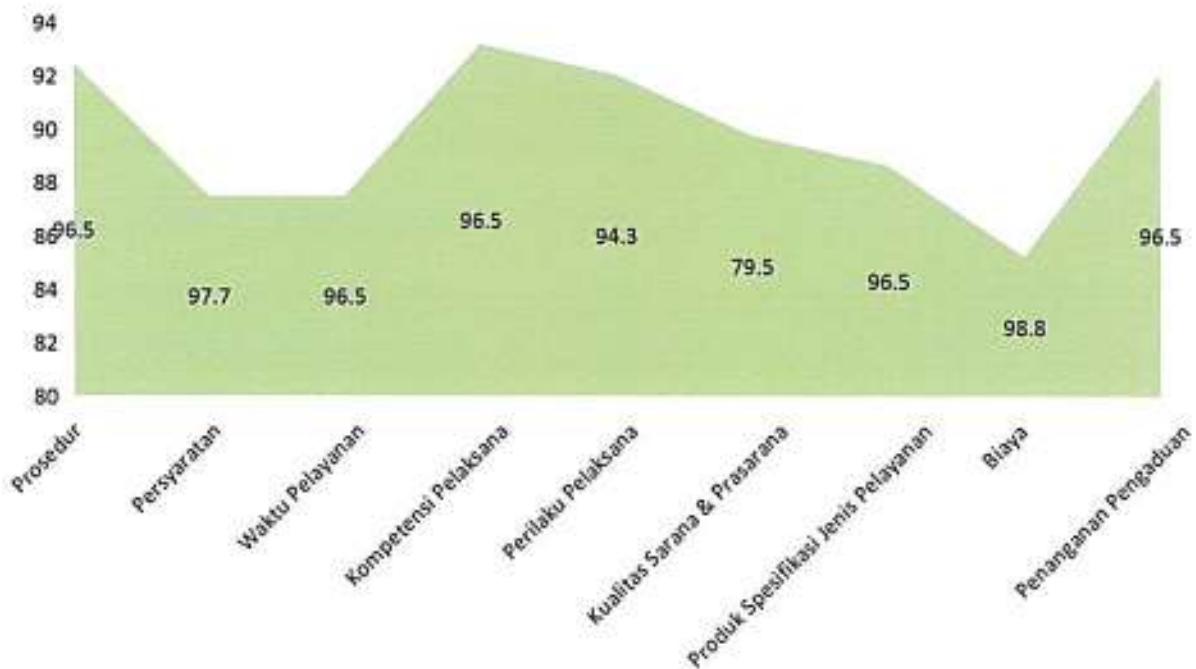
H. Biaya

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 (50 %) dengan rata-rata skor sebesar 3,41 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian SKM Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bandung Ruang lingkup biaya/tarif 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 (86,36 %) menyatakan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sangat cepat/responsif dalam menangani pengaduan dengan rata-rata skor sebesar 3,68 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**.

Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya



J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis pada pertanyaan terbuka di dalam angket yang telah disebar (LAMPIRAN II). Saran-saran yang disampaikan responden terkait pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya khususnya berkaitan dengan 9 (sembilan) lingkup pelayanan dan juga pelayanan yang diberikan oleh para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), antara lain:

1. Kualitas air wudhu masih belum baik;
2. Perlu peningkatan fasilitas dan kinerja pegawai/pelaksana (tanpa keterangan yang lebih jelas); dan
3. Secara umum pelanggan yang disampling memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sudah baik dan memuaskan.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data survei melalui penyebaran kuesioner ini, disimpulkan bahwa tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya sebesar 89,75 % dan berada pada katagori “**SANGAT BAIK**”. Adapun tanggapan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Lingkup prosedur pada kategori sangat baik (NRR 3,65)
2. Lingkup persyaratan pada kategori sangat baik (NRR 3,50)
3. Lingkup waktu pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,50)
4. Lingkup kompetensi pelaksana pada kategori sangat baik (NRR 3,73)
5. Lingkup perilaku pelaksana pada kategori sangat baik (NRR 3,68)
6. Lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana Publik (NRR 3,59)
7. Lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,55)
8. Lingkup biaya pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,41)
9. Lingkup penanganan pengaduan pada kategori sangat baik (NRR 3,68)

Tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pengadilan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya paling tinggi berada pada ruang lingkup kompetensi pelaksana, yang menggap bahwa pelaksana waktu pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya atas jenis-jenis layanan cepat dan memuaskan para responden. Sementara tingkat Nilai Rata-Rata terendah ada pada lingkup biaya pelayanan, yaitu 3,41, akan tetapi berada dalam kategori sangat baik/memuaskan pada interval 3,26 s/d 4,00.

B. Rekomendasi

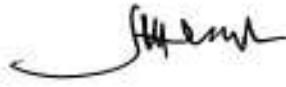
Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya, hendaknya tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dinilai sangat baik. Berdasarkan hasil survei ini, ruang lingkup biaya pelayanan perlu dikaji kembali pelaksanaannya, dan pemberian informasi atas biaya layanan kepada masyarakat luas harus ditingkatkan.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran saran yang diberikan responden, yaitu agar kualitas air wudhu untuk ditingkatkan lagi.

Surabaya, 3 Oktober 2022

Mengetahui,
PANITERA,

PANITERA MUDA HUKUM,



Drs. SAMPIRIN HADI S, S.H., M.H.
NIP. 19611008 198503 1 006

MUSLICH HIDAJAT, S.H., M.H.
NIP. 19640204 198603 005

Menyetujui:

**KETUA PENGADILAN TINGGI
TATA USAHA NEGARA SURABAYA**



Dr. ISTAWIBOWO, S.H., M.H.
NIP. 19571011 198503 1 001