



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Jalan Pulau Bangka Komplek Perkantoran Provinsi Bangka Belitung

Kepulauan Bangka Belitung 33149

Telp. : (0717) 9111513 ; e-mail : pangkalpinang@ptun.org ; website: ptun-pangkalpinang.go.id

Pangkalpinang, 26 Oktober 2021

Nomor : W1-TUN.10/768/OT.1.01.2/10/2021
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Laporan Kepuasan Pelayanan Publik
periode Juli s.d September 2021

Kepada Yth,

Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara
Di - Tempat

Dengan hormat,

Menanggapi Surat dari 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, bersama dengan ini kami kirimkan Laporan Kepuasan Pelayanan Publik periode Juli s.d September 2021 setelah diperbuat sebagaimana mestinya.

Demikian laporan Kepuasan Pelayanan Publik periode Juli s.d September 2021 ini dibuat, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Pengadilan Tata Usaha Negara
Pangkalpinang
KETUA,

Dr. Syofyan Iskandar, S.H., M.H.
NIP. 19720929 199503 1 001

Tembusan: Disampaikan kepada Yth;

1. Ketua Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Medan di - Medan
2. Arsip.

LAPORAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG
PERIODE JULI S.D SEPTEMBER
TAHUN 2021

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN dan SASARAN	2
C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN.....	2
D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN	3
E. TARGET CAPAIAN SURVEI	3
BAB II METODE SURVEY	4
A. JENIS DATA	4
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	4
C. VARIABEL PENGUKURAN IKM.....	5
D. TEKNIK ANALISA DATA	7
BAB III PROFIL RESPONDEN	9
BAB IV HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA	10
1. Fasilitas Pengadilan.....	10
2. Pendaftaran.....	10
3. Persidangan	11
4. Profesional Hakim.....	12
5. Pemberian Salinan Putusan	12
6. Pelayanan Informasi	13
7. Pelayanan Pengaduan.....	14
8. Pelayanan Persuratan.....	14
9. Pengembalian Sisa Panjar Biaya.....	15
10. Permohonan Eksekusi	15
11. Aparatur Pengadilan.....	16
BAB V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	17
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang telah melaksanakan survei pertama kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan survei yang dilaksanakan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang. Pada survei yang ini jumlah responden sebanyak 17 orang, dengan anggapan bahwa besaran responden tersebut telah cukup representative mewakili masyarakat.

Survei Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Tahun 2021 dilakukan, dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei. Kalau dilihat dari hasil survei di bulan Juli s.d September 2021, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,87 kategori A** dengan kinerja **Sangat Baik**. Diharapkan hasil survei tersebut mencerminkan keadaan yang sesungguhnya pada Pengadilan Tata usaha Negara Pangkalpinang karena sejak awal Juli hingga akhir September 2021 seluruh pegawai Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, mulai dari level Pimpinan, staf dan honor yang selalu berusaha terus menerus melakukan peningkatan dan perbaikan kinerja serta pelayanan kepada masyarakat.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang bertujuan :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survey ini dilaksanakan pada Juli hingga akhir September 2021. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No .	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01 s.d 30 Juli 2021
2	Tim survey melakukan survey sesuai jadwal	01 Juli s.d 30 September 2021
3	Pengumpulan Data / Survey IKM	01 Juli s.d 30 September 2021
4	Pengolahan Data	11 s.d 15 Oktober 2021
5	Penyusunan dan Pelaporan	16 s.d 26 Oktober 2021

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survei membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Menentukan responden
4. Tim survei memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Tim survei melakukan survey sesuai jadwal.
6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
7. Tim survei menganalisa kuisisioner yang sudah terisi.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei periode Juli hingga September 2021 di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu antara 81,26 s.d 100.

BAB II METODE SURVEY

A. JENIS DATA

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4. Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, terdiri dari:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Penasihat Hukum
5. Pengunjung / Wartawan / Pengguna Pengadilan lainnya

Populasi di Pengadilan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 1 s.d. 3 orang pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 20 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang umumnya homogen, sehingga populasi satu Minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survei tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menggunakan sampel sebanyak 17 atau 30 % dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 17 orang responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 1 - 3 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 3 orang x 5 hari kerja = 15 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 15 orang = 60 orang,
4. Jumlah Responden adalah 30 % x 60 orang = 17-18 orang.

C. 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 10 ruang lingkup, yaitu :

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Fasilitas Pengadilan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam penyediaan fasilitas pengadilan.

2. Pendaftaran

Pendaftaran adalah tata cara pelayanan pendaftaran yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

3. Persidangan

Persidangan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses persidangan.

4. Profesional Hakim

5. Pemberian Salinan Putusan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada.

6. Pelayanan Meja Informasi

Produk Pelayanan Meja Informasi adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Pelayanan Pengaduan

Pelayanan Pengaduan adalah layanan yang harus disediakan terhadap setiap pengaduan yang ada.

8. Pelayanan Persuratan

Pelayanan Persuratan adalah pelayanan yang harus disediakan terhadap surat-surat yang masuk.

9. Pengembalian Sisa Biaya Panjar

Pengembalian Sisa Panjar Biaya Perkara adalah merupakan pengembalian sisa biaya perkara setelah perkara tersebut diminutasi.

10. Permohonan Eksekusi

Permohonan Eksekusi adalah layanan yang disediakan terhadap eksekusi perkara yang sudah putus.

11. Sikap Aparatur Pengadilan

Aparatur Pengadilan adalah segenap aparatur di Pengadilan yang memberikan layanan di Pengadilan.

Berdasarkan ruang lingkup survei di atas, tim pelaksana survei di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sebagai berikut:

- 1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik**
Bagaimana tanggapan saudara mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik?
- 2. Pendaftaran**
Bagaimana menurut saudara mengenai Pendaftaran Perkara yang ada di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?
- 3. Persidangan**
Bagaimana menurut saudara mengenai Layanan Persidangan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?
- 4. Profesional Hakim**
Bagaimana menurut saudara mengenai Profesional Hakim di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?
- 5. Pemberian Salinan Putusan**
Bagaimana menurut saudara mengenai Pemberian Salinan Putusan untuk jenis pelayanan yang saudara terima di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?
- 6. Pelayanan Meja Informasi**
Bagaimana menurut saudara pelayanan Informasi yang saudara terima sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?
- 7. Pelayanan Pengaduan**
Bagaimana menurut saudara mengenai kemampuan petugas pelaksana pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?
- 8. Pelayanan Persuratan**
Bagaimana menurut saudara tentang Pelayanan Persuratan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?
- 9. Pengembalian Sisa Biaya Panjar**
Bagaimana menurut saudara mengenai Pengembalian Sisa Panjar Biaya di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dengan pelayanan yang saudara terima?
- 10. Permohonan Eksekusi**
Bagaimana menurut saudara mengenai penanganan Permohonan Eksekusi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?
- 11. Sikap Aparatur Pengadilan**
Apakah Aparatur Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang sudah memberikan layanan yang maksimal bagi pelanggan/pencari keadilan?

D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

KATEGORISASI PELAYANAN

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
	1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
	2,51 - 3,25	B	Baik
	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi - Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu: $\frac{4 - 1}{4} = 0,75$

4

NILAI INTERVAL KONVERSI

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
	62,51 - 81,25	B	Baik
	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Nilai interval di atas di peroleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase = $\frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100\% = \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$

2. Untuk skor maksimum dalam prosentase = $\frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \times 100\% = \frac{4}{1} \times 100\% = 100\%$

3. Untuk Interval dalam prosentase = Skor maksimum - skor minimum = $100\% - 25\% = 75\%$

4. Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase. = $\frac{\text{interval}}{\text{jenjang}} = \frac{75\%}{4} = 18,75\%$

NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NO	NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	KONVERSI MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai Rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan perhitungan jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai tertimbang diperoleh dengan perhitungan jumlah seluruh nilai rata-rata per unsur.
4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai konversi pelayanan.

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. No. Telepon/HP

B. Alamat e-Mail

Mayoritas alamat *e-Mail* responden menggunakan *g-mail*.

C. Usia Responden

Mayoritas responden ini berusia sekitar 20 tahun sampai dengan 43 tahun.

D. Jenis Kelamin Responden

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Pria.

E. Pendidikan Terakhir Responden

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA.

F. Pekerjaan Utama Responden

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pegawai Swasta

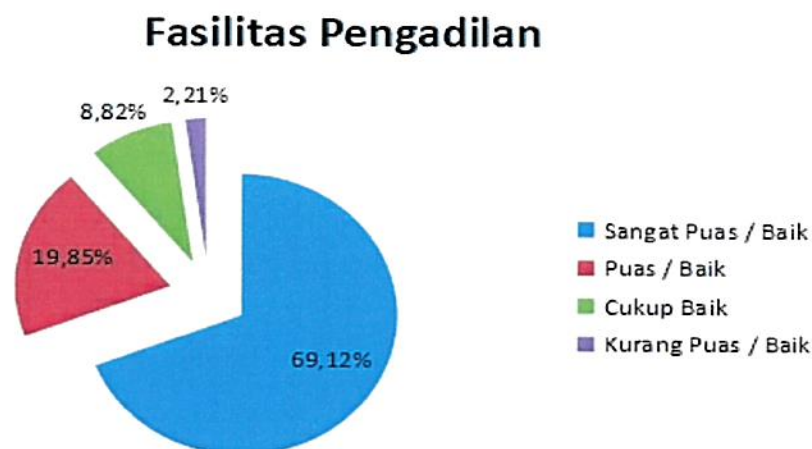
Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi kuesioner umumnya berusia antara 20 tahun sampai dengan 43 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 20 tahun sampai dengan 43 tahun cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuesioner dapat dikatakan akan obyektif. Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya berpendidikan SLTA. Walaupun sebaran tingkat pendidikan responden cukup merata, mulai dari yang berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTA) dan Sarjana. Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja pegawai swasta, artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang cukup mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang seobyektif mungkin.

BAB IV HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang tersaji dalam data berikut ini :

1. Fasilitas Pengadilan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Fasilitas Pengadilan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

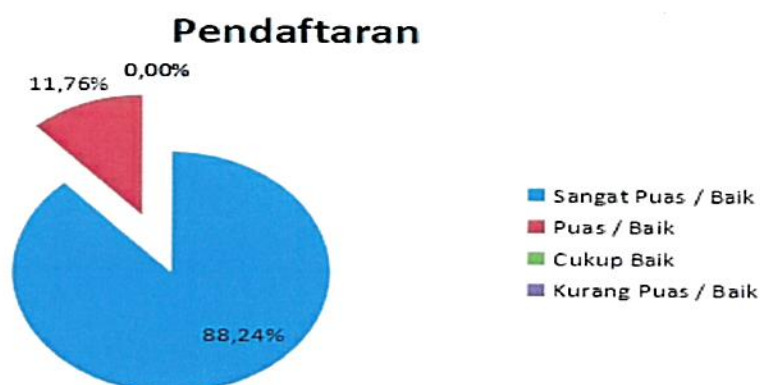


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2021

Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Fasilitas Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik** (**11 responden / 69,12%**), yang mengatakan **Puas / Baik** (**3 responden / 19,85%**), yang mengatakan **Cukup Baik** (**2 responden / 8,82%**) sedangkan yang mengatakan **Kurang Puas / Baik** (**1 responden / 2,21%**).

2. Pendaftaran

Hasil analisis pada ruang **Pendaftaran** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

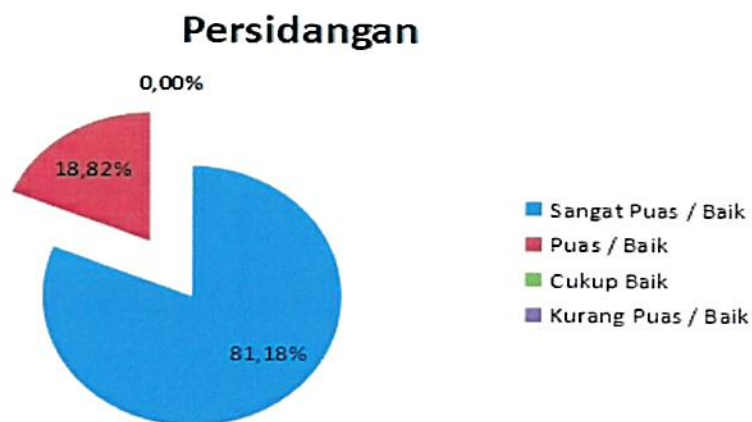


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2021

Prosedur pelayanan pendaftaran secara umum yang diberikan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, oleh responden dinyatakan **Sangat Puas / Baik (15 responden / 88,24%)**, yang mengatakan **Puas / Baik (2 responden / 11,76%)**, yang mengatakan **Cukup Baik (0 responden / 0%)** sedangkan yang mengatakan **Kurang Puas / Baik (0 responden / 0%)**. Secara umum pelayanan yang dihasilkan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang sangatlah banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan. Bagian Umum, Kepaniteraan Hukum, Kepaniteraan Perkara, banyak menghasilkan produk pelayanan kepada masyarakat. Masing-masing bagian tersebut memiliki staf yang bertanggung jawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan bersama. Masyarakat kadang kala tidak memahami atau tidak mau mengerti SOP yang telah ada, dan menganggapnya sebagai penghambat atau dimaksudkan untuk mempersulit. Standar Operasional Prosedur (SOP) di masing-masing unit kerja adalah satu keniscayaan dan keharusan. Bila SOP ini tidak ada maka kekacauan dan ketidakjelasan kerja yang akan terjadi dan akan merugikan masyarakat sendiri.

3. Persidangan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Persidangan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

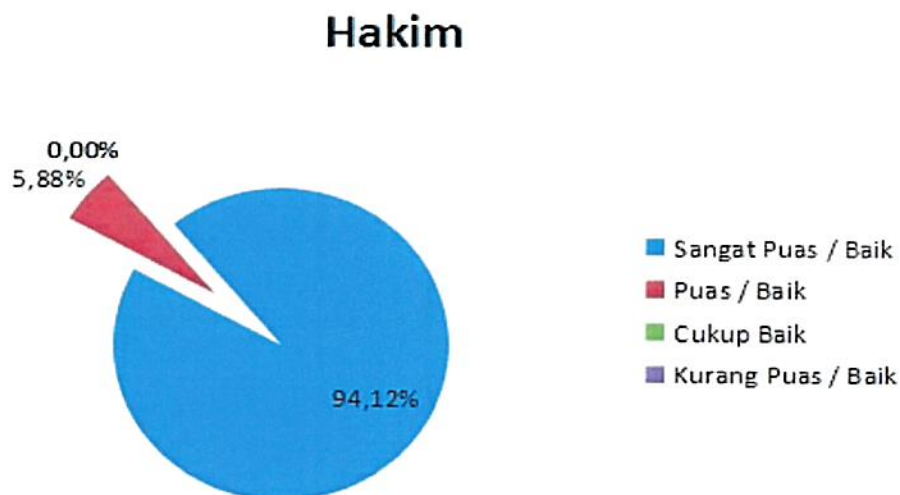


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2021

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Layanan Persidangan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (14 responden / 81,18%)**, yang menyatakan **Puas / Baik (3 responden / 18,82%)**, menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0%)** dan yang menyatakan **Kurang Puas / Baik (0 responden / 0%)**. Dalam memeriksa perkara, Hakim terikat dengan sejumlah ketentuan Hukum Acara dan prosedur yang tidak boleh dilanggar. Sebagai contoh, dalam menyelesaikan sebuah perkara dapat berlangsung berbulan-bulan karena banyak sekali tahapan/prosedur yang harus dilalui dan tidak boleh dilangkahi. Untunglah saat ini telah ada Peraturan yang pada hakekatnya mempersingkat waktu pemeriksaan perkara tertentu, sehingga para pencari keadilan tidak perlu berlama- lama menunggu hasilnya.

4. Profesional Hakim

Hasil analisis pada ruang lingkup **Profesional Hakim** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

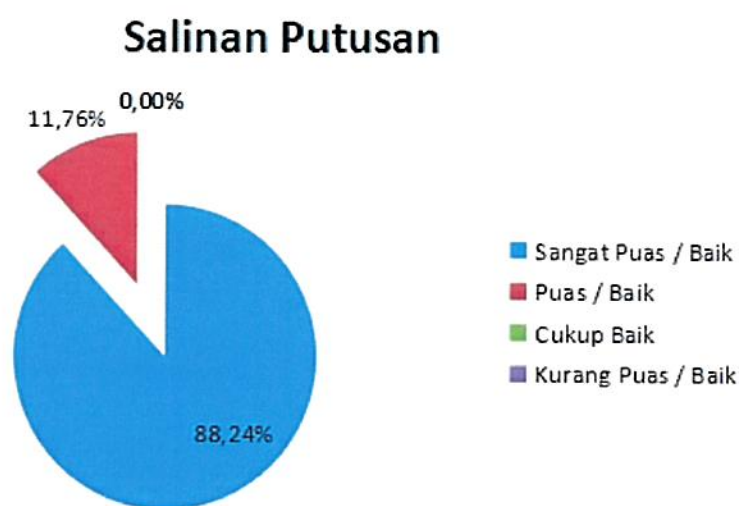


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2021

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Pengembalian Sisa Panjar Biaya di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (16 responden / 94,12%)**, menyatakan **Puas / Baik (1 responden / 5,88%)**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0%)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas / Baik**.

5. Pemberian Salinan Putusan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pemberian Salinan Putusan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

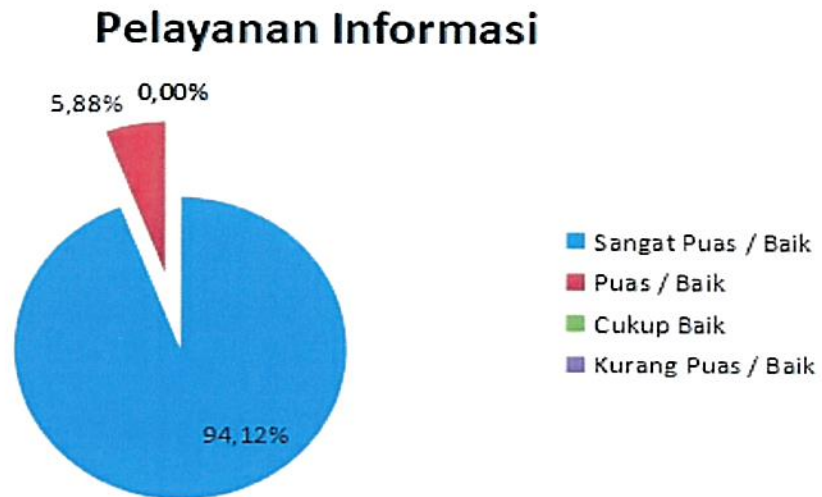


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2021

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan Pemberian Salinan Putusan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (15 responden / 88,24%)**, menyatakan **Puas / Baik (2 responden / 11,76%)**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0 %)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas / Baik**.

6. Pelayanan Informasi

Hasil analisis pada ruang lingkup Pelayanan Informasi secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2021

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan Pelayanan Informasi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (16 responden / 94,12%)**, menyatakan **Puas / Baik (1 responden / 5,88%)**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0%)**, dan **Kurang Puas / Baik (0 responden / 0%)**.

7. Pelayanan Pengaduan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pelayanan Pengaduan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :

Pelayanan Pengaduan



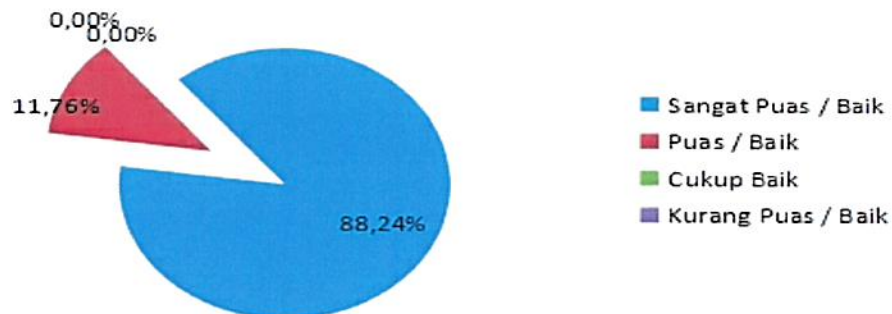
Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2021

Diagram di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan Kemampuan Petugas Pelayanan Pengaduan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (16 responden / 94,12%)**, menyatakan **Puas / Baik (1 responden / 5,88%)**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0%)**, dan tidak ada yang menyatakan **Kurang Puas / Baik**.

8. Pelayanan Persuratan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pelayanan Persuratan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

Pelayanan Persuratan

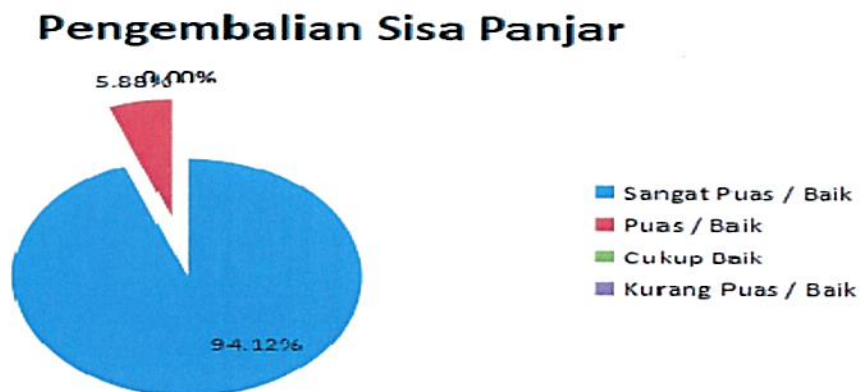


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2021

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Pelayanan Persuratan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (3 responden / 88,24%)**, menyatakan **Puas / Baik (1 responden / 25,00%)**, yang menyatakan **Cukup Puas / Baik (0 responden / 0%)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas/ Baik**.

9. Pengembalian Sisa Panjar Biaya

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pengembalian Sisa Panjar Biaya** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :

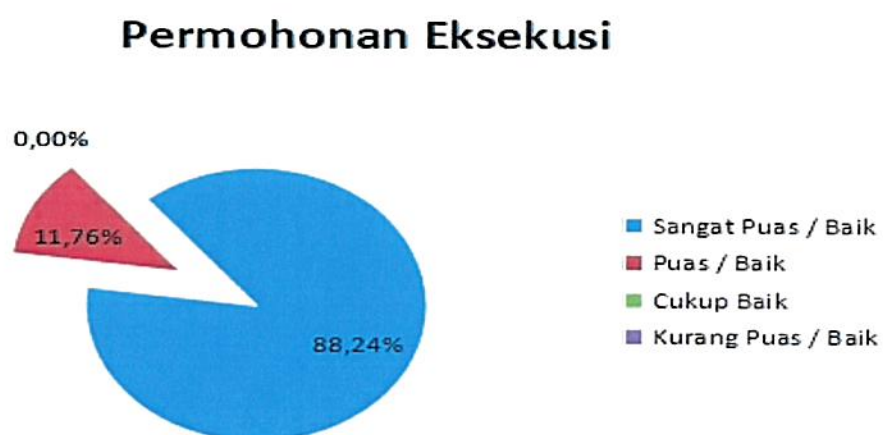


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2021

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Pengembalian Sisa Panjar Biaya di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (16 responden / 94,12%)**, menyatakan **Puas / Baik (1 responden / 5,88%)**, yang menyatakan **Cukup Puas / Baik (0 responden / 0 %)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas / Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa setiap perkara yang sudah diputus dan diminutasi, jika masih ada sisa panjar biaya, maka pihak berperkara segera dihubungi untuk mengambil sisa panjar biaya perkara tersebut.

10. Permohonan Eksekusi

Hasil analisis pada ruang lingkup **Permohonan Eksekusi** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

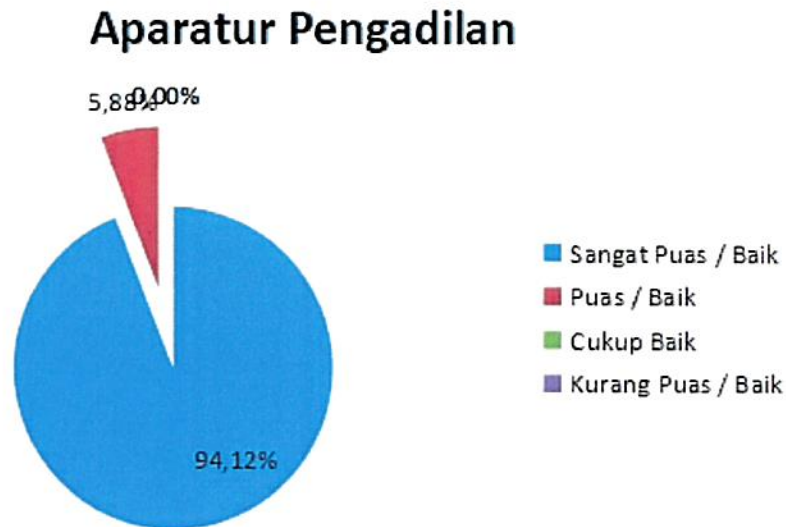


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2021

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Permohonan Eksekusi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Puas / Baik (15 responden / 88,24%)**, menyatakan **Puas / Baik (2 responden / 11,76%)**, yang menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0 %)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas / Baik**.

11. Aparatur Pengadilan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Aparatur Pengadilan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2021

Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Aparatur Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang kinerjanya **Sangat Puas / Baik (16 responden / 94,12%)**, menyatakan **Puas / Baik (1 responden / 5,88%)**, yang menyatakan **Cukup Puas / Baik (0 responden / 0%)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **Kurang Puas / Baik (0 responden / 0%)**, hal ini merupakan kerja keras seluruh komponen dilingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang. Suatu hal yang membanggakan bila tidak ada satupun responden yang menjawab Kurang Puas / Baik (0 responden/ 0%). Ini merupakan hal yang menggembirakan karena Sumber Daya Manusia di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dianggap sangat mampu dalam bidang kompetensi. Untuk menciptakan Sumber Daya Manusia di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang yang mampu menjalankan tugas walaupun dengan jumlah yang terbatas (7 orang Hakim, 17 orang Pegawai, 6 orang Tenaga Kontrak) pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dibuat kebijakan untuk regenerasi/pengkaderan tiap bidang sehingga adanya rolling/mutasi diharapkan tidak mengganggu kinerja pelayanan. Terlebih Petugas Desk Info yang setiap hari berhadapan dengan masyarakat, senantiasa dipantau dan diarahkan dalam menjalankan tugas pelayanan bagi masyarakat. Namun hal itu tidak akan berarti manakala pegawai bagian pelayanan tidak memiliki etos kerja yang baik, tidak disiplin dan tidak berorientasi pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang per unsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam table berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur	Kategori	Kinerja
1	Fasilitas Pengadilan	88,97	A	Sangat Baik
2	Pendaftaran	97,06	A	Sangat Baik
3	Persidangan	95,29	A	Sangat Baik
4	Profesional Hakim	98,53	A	Sangat Baik
5	Pemberian Salinan Putusan	97,06	A	Sangat Baik
6	Pelayanan Informasi	98,53	A	Sangat Baik
7	Pelayanan Pengaduan	98,53	A	Sangat Baik
8	Pelayanan Persuratan	97,06	A	Sangat Baik
9	Pengembalian Sisa Panjar Biaya	98,53	A	Sangat Baik
10	Permohonan Eksekusi	97,06	A	Sangat Baik
11	Aparatur Pengadilan	98,53	A	Sangat Baik
Jumlah (nilai tertimbang)		96,83	A	Sangat Baik
IKM		3,87	A	Sangat Baik

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil Survei Kepuasan Pelanggan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang adalah 96,83% dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 3,87 dan termasuk dalam kategori A dengan kinerja **Sangat Baik**.

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang secara keseluruhan adalah **3,87** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
2. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap perlu untuk terus ditingkatkan yaitu pada unsur Fasilitas Pengadilan.

B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah baik terus ditingkatkan, dan terkait dengan fasilitas pengadilan saat ini, agar menjadi lebih baik lagi setelah menempati gedung baru nanti di tahun 2022, sementara unsur yang bernilai sangat baik, agar tetap terus dipertahankan dalam survei-survey mendatang.
2. Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang saat ini melaksanakan program untuk mengatasi Unsur Pengembalian Sisa Panjar Biaya Perkara, dengan cara menerapkan *Cash Management System* (CMS) bekerjasama dengan Bank BRI, sehingga apabila ada sisa panjar biaya perkara dapat langsung ditransfer ke rekening pihak yang terdaftar. Cara ini mempermudah pekerjaan sehingga tidak butuh waktu lama dengan menunggu pihak datang untuk mengambil sisa panjar biaya perkara tersebut.
3. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua elemen Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, mulai dari unsur pimpinan, hakim, pegawai dan tenaga kontrak dan pada akhirnya juga bermanfaat dalam Pengambilan keputusan maupun penentuan arah kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
4. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik minimal satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representative mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.