



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN MILITER
DAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA PALEMBANG
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG**

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Telp: (0717) 9111513. Website: ptun-pangkalpinang.go.id. e-Mail: info@ptun-pangkalpinang.go.id

Pangkalpinang, 1 Oktober 2025

Nomor : 406/KPTUN.W5-TUN5/HK2.7/IX/2025

Lampiran : 1 (satu) berkas

Perihal : Laporan Survei Kepuasan
Masyarakat Periode Juli s.d.
September 2025

Kepada

Yth :

1. Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara
Di - Jakarta 10510
2. Ketua Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang di - Palembang

Dengan hormat,

Menindaklanjuti pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara Nomor: 1321/DjMT.3/B/11/2018 tanggal 6 Nopember 2018 dan Nomor: 773/DjMT.3/B/07/2019 tanggal 2 Juli 2019 perihal Laporan Kepuasan Pelayanan Publik, maka kami kirimkan Laporan Indeks Persepsi Korupsi periode Periode Juli s.d. September 2025 pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

Demikian laporan ini dibuat, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.



KETUA,

MOHAMAD SYAUQIE

*Arsip.

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA
PANGKALPINANG**



**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG
PERIODE JULI S.D. SEPTEMBER 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG PERIODE JULI S.D. SEPTEMBER 2025

Berdasarkan:

Menindaklanjuti pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara Nomor: 1321/DjMT.3/B/11/2018 tanggal 6 Nopember 2018 dan Nomor: 773/DjMT.3/B/07/2019 tanggal 2 Juli 2019 perihal Laporan Kepuasan Pelayanan Publik

Disahkan di Pangkalpinang
Pada hari Rabu, 1 Oktober 2025

Mengetahui
Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang,



Ketua Tim Survei,



SURYADI, S.H.

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan Gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada Masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang mengadakan survei, Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara Nomor: 1321/DjMT.3/B/11/2018 tanggal 6 Nopember 2018 dan Nomor: 773/DjMT.3/B/07/2019 tanggal 2 Juli 2019 perihal Laporan Kepuasan Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/ diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diambil dengan cara kuesioner yaitu menanyakan pendapat Masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini masih perlu adanya perbaikan-perbaikan ke depan agar menjadi lebih baik. Kritik dan asaran yang membangun senantiasa kami terima, semoga laporan yang dibuat ini bisa berguna bagi semua pihak khususnya Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dan masyarakat di Kepulauan Bangka Belitung.

Pangkalpinang, 1 Oktober 2025

TIM SURVEI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Landasan Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Sasaran	3
E. Ruang Lingkup	3
F. Rencana Kerja Pelaksana	4
G. Tahapan Pelaksanaan	4
H. Target Pencapaian Survei	4
BAB II. METODOLOGI SURVEI	5
A. Jenis Data	5
B. Teknik Pengumpulan Data	5
C. Variabel Pengukuran SKM	6
D. Teknik Analisa Data	7
BAB III. PROFIL RESPONDEN	10
A. Jumlah Responden	10
B. Usia Responden	10
C. Jenis Kelamin Responden.....	11
D. Domisili Responden	12
E. Pendidikan Responden	13
F. Pekerjaan Responden	14

BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISA DATA DAN NILAI SKM	16
A. Persyaratan	16
B. Prosedur	17
C. Waktu Pelayanan	17
D. Biaya/Tarif	18
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	19
F. Kompetensi Pelaksana	19
G. Prilaku Pelaksana	20
H. Sarana dan Prasarana	21
I. Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	21
J. Nilai Tiap Unsur SKM	22
BAB V. PENUTUP	25
A. Kesimpulan	26
B. Rekomendasi	27

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan Masyarakat dalam hal pelayanan, seras dalam rangka reformasi birokrasi, unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan Masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang sebagai bagian dari Aparatur Pemerintah juga harus ikut serta memenuhi harapan Masyarakat tersebut. Upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan terhadap Masyarakat harus terukur dan selalu dilakukan evaluasi, sehingga pada akhirnya pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan secara maksimal.

Salah satu Upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik 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. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang Tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat Masyarakat, dalam hal ini para stakeholder Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang akan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unt Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada Survei Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Tim Survei Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada periode

ini menggunakan sistem pengisian daftar pertanyaan (kuesioner) secara elektronik (e-Survei) melalui link: https://survei.djmt.id/ptun_pangkalpinang.

Selanjutnya terhadap jawaban kuesioner tersebut dilakukan pengumpulan data dan Analisa dengan output berupa data mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada survei periode Juli s.d. September 2025 dengan responden yang telah mengisi kuesioner berjumlah 33 (tiga puluh tiga) orang.

Berdasarkan hasil survei ini diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada tahun-tahun yang akan datang. Perubahan yang ada semoga tidak membuat seluruh pegawai Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang cepat berpuas diri, tapi dijadikan sebagai motifasi dan untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan terhadap Masyarakat yang lebih baik lagi.

B. LANDASAN HUKUM

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pendayagunaan 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan;
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 yang diberikan.

D. SASARAN

Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada survei periode Juli s.d. September 2025 dengan responden yang telah mengisi kuesioner berjumlah 33 (tiga puluh tiga) orang.

F. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survei ini dilaksanakan pada bulan Juli s.d. September 2025, Adapun tahapan pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

1. Persiapan : 2 Juli 2025
2. Pengumpulan Data/Survei SKM : 3 Juli s.d. 29 September 2025
3. Pengolahan Data : 29 September 2025
4. Penyusunan dan Pelaporan : 30 September 2025

G. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim Survei menentukan metode survei, besaran dan Teknik penarikan sampel.
2. Tim Survei membuat daftar berupa kuesioner atau menyediakan akses link: https://survei.djmt.id/ptun_pangkalpinang pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.
3. Menentukan Responden
4. Tim Survei menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Tim Survei melaksanakan survei sesuai dengan jadwal.
6. Kuesioner telah diisi dan dikumpulkan atau melakukan rekapitulasi hasil dari (e-Survei) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Petugas dan diserahkan kepada Ketua Tim Survei.
7. Tim Survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
8. Tim Survei menganalisa hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram, dan deskriptif.
9. Hasil Analisa berupa laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan diserahkan kepada Pimpinan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

H. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, seluruh unsur Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang menargetkan hasil baik dari survei yang dilaksanakan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. JENIS DATA

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan Teknik Statistik dan sebagai data pendukung yang dipakai adalah 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 dari angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan atau stakeholders dari Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, terdiri dari:

1. PNS/ TNI/ POLRI
2. Pegawai Swasta
3. Wiraswasta
4. Pelajar/ Mahasiswa
5. Advokat
6. Lainnya

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diisi oleh para pihak atau Masyarakat yang berkunjung ke Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang yang berurusan dengan pelayanan Pengadilan. Setelah kuesioner diisi di link: https://survei.djmt.id/ptun_pangkalpinang kemudian ditelaah dan dilakukan penilaian.

C. VARIABEL PENGUKURAN SKM

Variabel responden dalam pengisian kuesioner diharapkan dapat memberikan penilaian yang objektif dari berbagai variable yang ada dalam kuesioner.

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri atas 9 (Sembilan) unsur:

1. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk, pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**
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 kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat.
5. **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 layanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalamana.
7. **Prilaku Pelaksana**

Prilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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 terselenggaranya suatu proses.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

D. TEKNIK ANALISA DATA

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

Kategori Pelayanan

No.	Skor Mutu	Mutu	Kinerja
1	1,00 – 2,59	A	Tidak Baik
2	2,60 – 3,05	B	Kurang Baik
3	3,06 – 3,52	C	Baik
4	3,53 – 4,00	D	Sangat Baik

Selanjutnya data yang telah terkumpul dari kuesioner yang disebar, dimasukkan ke dalam tabel di bawah ini:

No.	Unsur yang Dinilai								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									
2									
3									
4									
dst									

30									
ΣN									
NR									
NR * NT									
$\Sigma (NR * NT)$									
SKM									

Rumus dari variable pada tabel diatas di atas adalah sebagai berikut:

ΣN (Jumlah Nilai Unsur) = Jumlah Keseluruhan tiap Unsur

NR (Nilai Rata-rata tiap unsur) = $\frac{\text{Jumlah Keseluruhan tiap unsur } (\Sigma N)}{\text{Jumlah Kuesioner}}$

NT (Nilai Timbang) = $\frac{1}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$

NR * NT = Nilai Rata-Rata tiap unsur x Nilai Timbang

$\Sigma (NR * NT)$ = Jumlah Keseluruhan (NR * NT)

SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) = $\Sigma (NR * NT) \times 25$

Kategori Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,05	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,52	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonvensikan dengan angka 1, 2, 3, dan 4.
2. Nilai Rata-Rata per-unsur yang ditanyakan, diperoleh dengan cara Jumlah Nilai per-Unsur dibagi dengan Jumlah Responden.
3. Nilai Tertimbang diperoleh dengan cara seluruh Nilai Rata-Rata per-Unsur dijumlahkan dan dikalikan dengan Konstanta 0,1111.
4. Sedangkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh dari Nilai Tertimbang dikaitkan dengan Angka 18.

BAB III PENGOLAHAN HASIL SURVEI

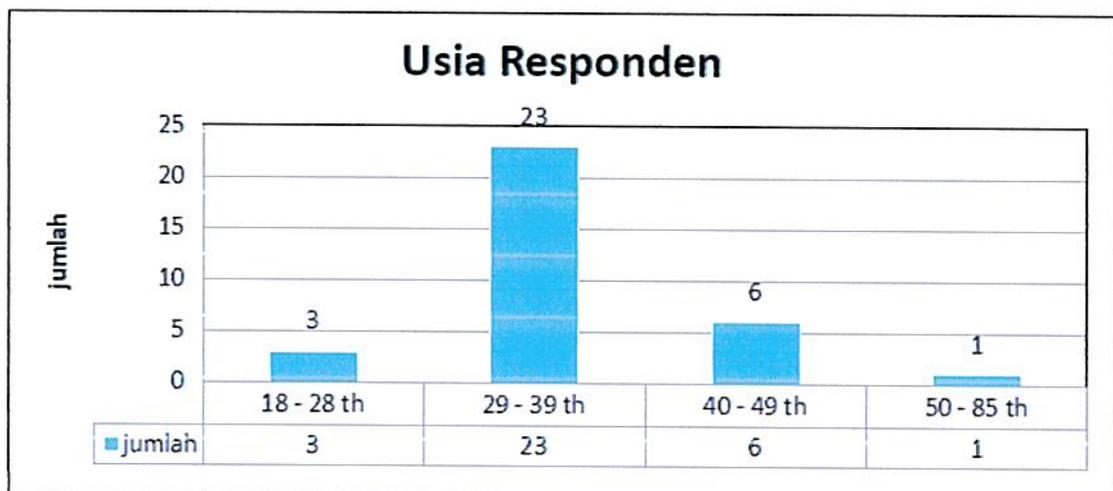
A. JUMLAH RESPONDEN

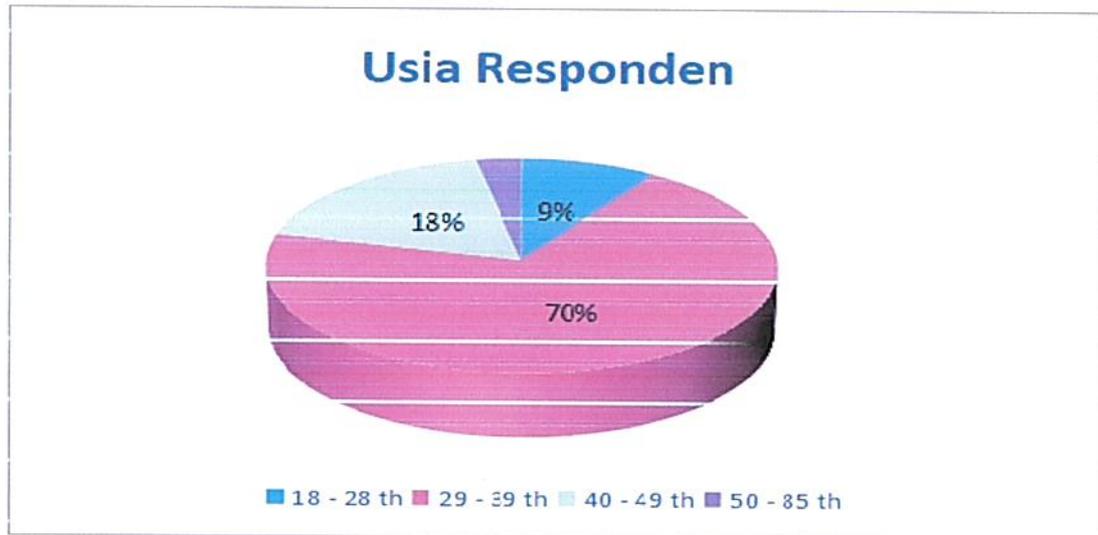
Pada tampilan laman e-Survei Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, untuk data responden pada list Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Juli s.d. September 2025 terdapat 33 (tiga puluh tiga) responden.

B. USIA RESPONDEN

No.	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	18 Tahun s.d. 28 Tahun	3	9
2	29 Tahun s.d. 39 Tahun	23	70
3	40 Tahun s.d. 49 Tahun	6	18
4	50 Tahun s.d. 85 Tahun	1	7
Jumlah		33	104

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:

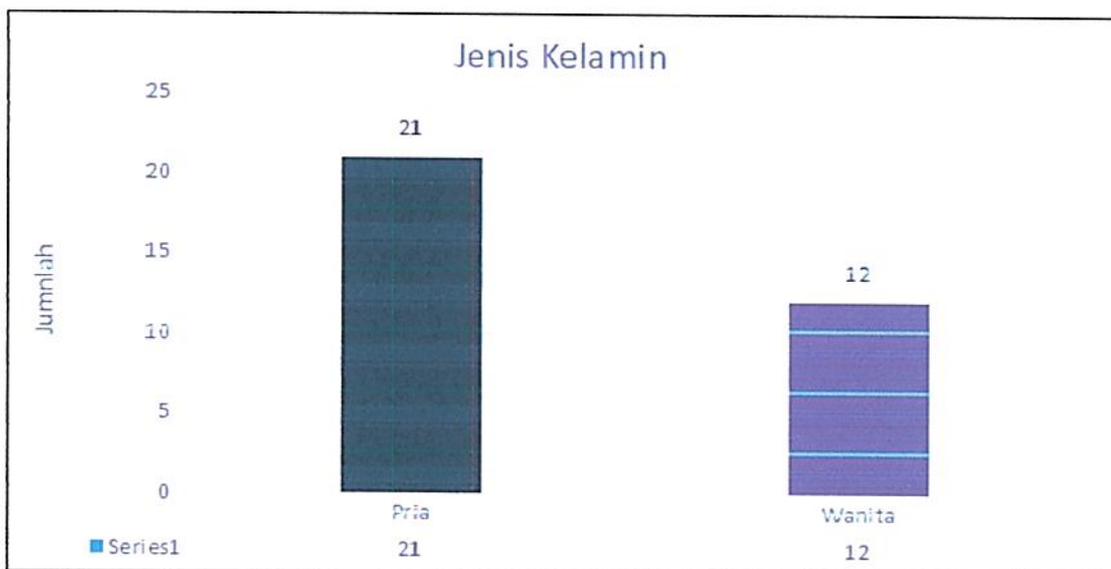




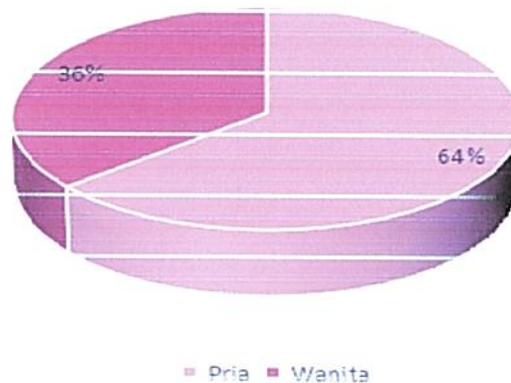
C. JENIS KELAMIN RESPONDEN

No.	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	21	64
2	Perempuan	12	36
Jumlah		33	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:



Jenis Kelamin Responden

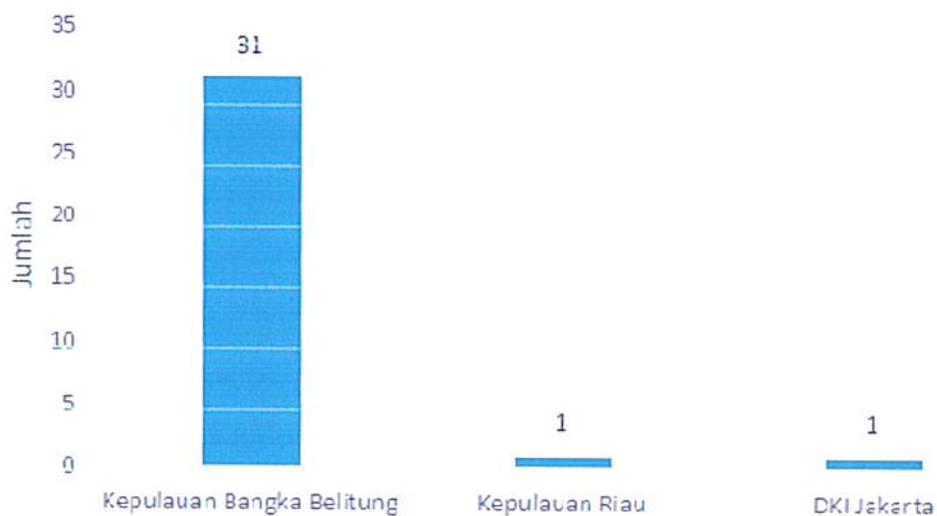


D. DOMISILI RESPONDEN

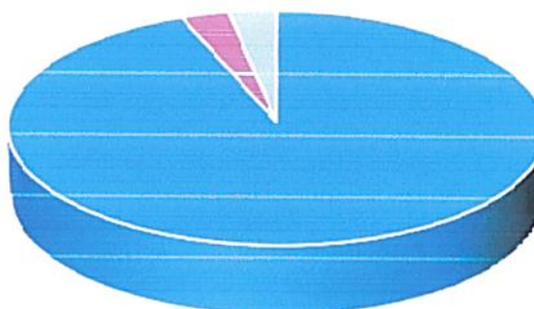
No.	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	Kepulauan Bangka Belitung	31	94
2	Kepulauan Riau	1	3
3	DKI Jakarta	1	3
Jumlah		33	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:

Domisili



Domisili Responden

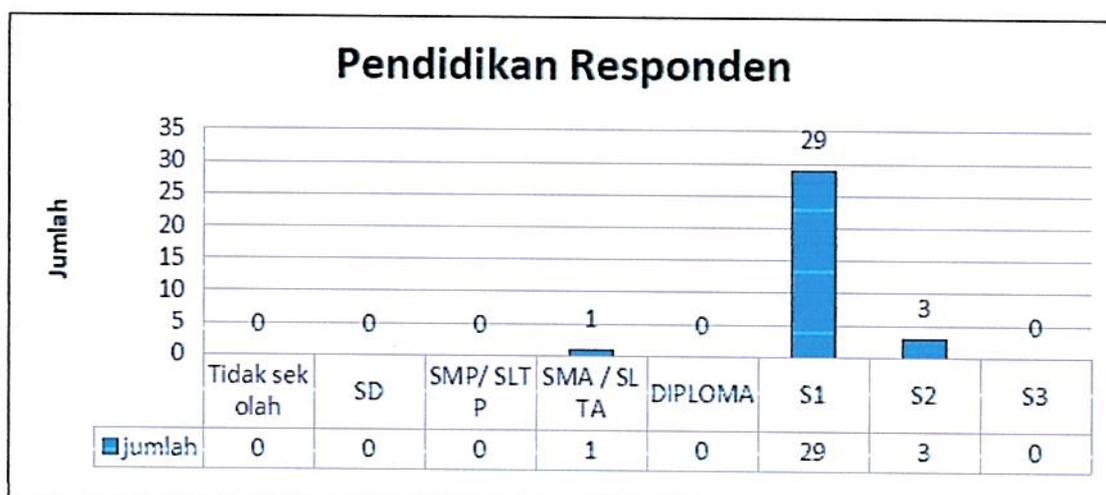


■ Kepulauan Bangka Belitung ■ Kepulauan Riau ■ DKI Jakarta

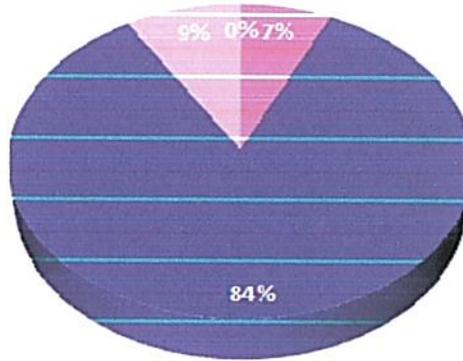
E. PENDIDIKAN RESPONDEN

No.	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP/SLTP	0	0
4	SMA/SLTA	1	7
5	Diploma (D1, D2, D3, D4)	0	0
6	Sarjana (S1)	29	88
7	Pasca Sarjana (S2)	3	9
8	Doktor (S3)	0	0
Jumlah		33	104

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:



PENDIDIKAN RESPONDEN

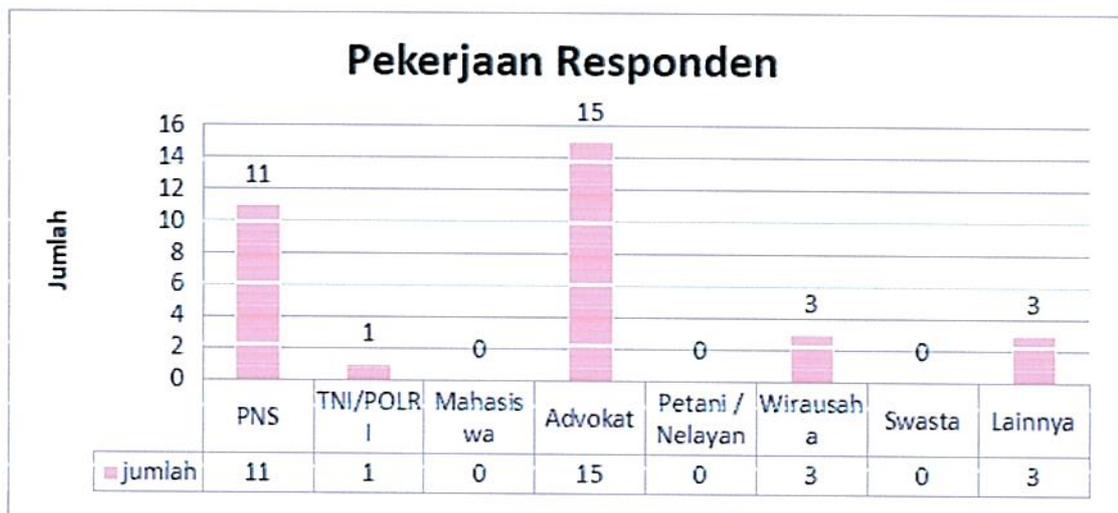


■ Tidak sekolah
 ■ SD
 ■ SMP/SLTP
 ■ SMA/SLTA
 ■ DIPLOMA
 ■ S1
 ■ S2
 ■ S3

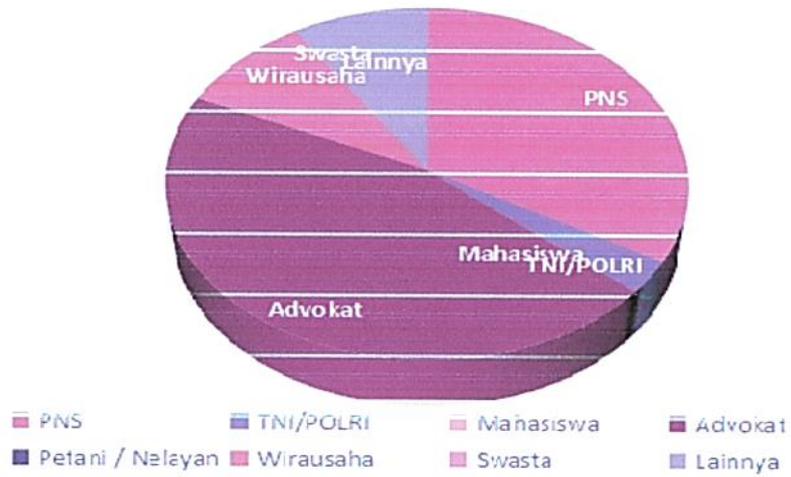
F. PEKERJAAN RESPONDEN

No.	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	PNS	11	33
2	TNI/POLRI	1	3
3	Pelajar/Mahasiswa	0	0
4	Pengacara/Advokat	15	45
5	Petani / Nelayan	0	0
6	Wirausaha	3	9
7	Swasta	0	0
8	Lainnya	3	9
Jumlah		33	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:



PEKERJAAN RESPONDEN



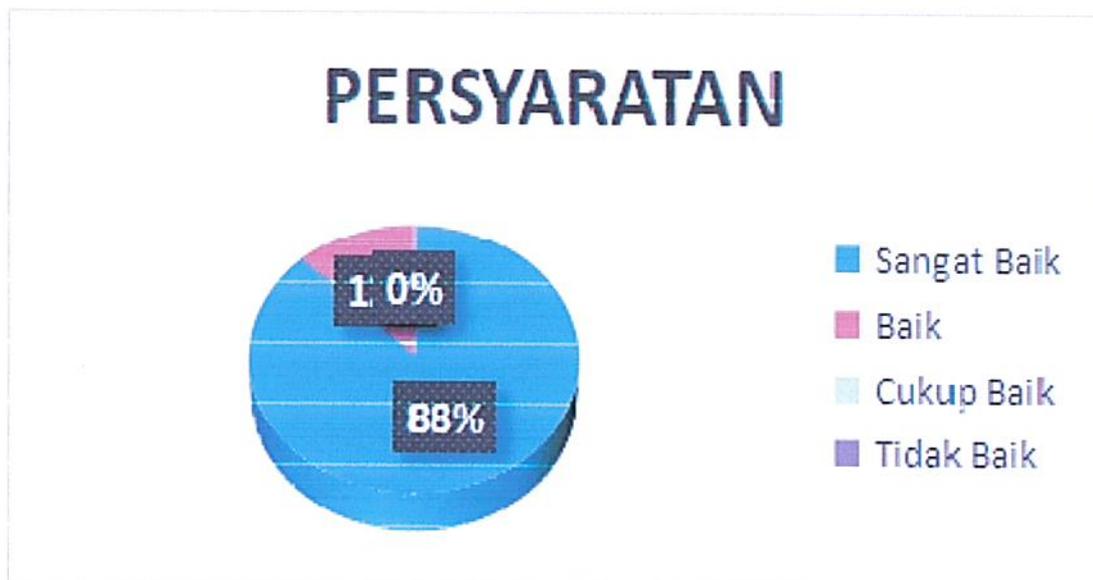
BAB IV HASIL SURVEI, ANALISA DATA DAN NILAI SKM

Berdasarkan Hasil Analisa Fakta di lapangan maka diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang yang tersaji dalam data berikut ini:

A. PERSYARATAN

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	29	88
2	Baik	3	4	12
3	Cukup Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			33	100

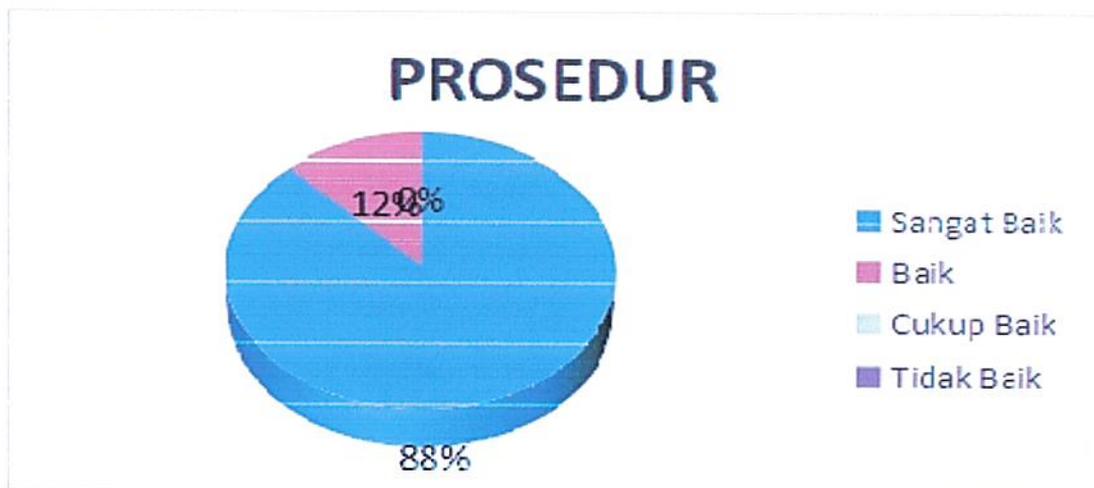
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:



B. PROSEDUR

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	29	88
2	Baik	3	4	12
3	Cukup Baik	2	0	-
4	Tidak Baik	1	0	-
Jumlah			33	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:

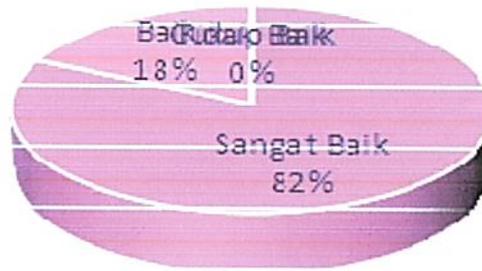


C. WAKTU PELAYANAN

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	27	82
2	Baik	3	6	18
3	Cukup Baik	2	0	-
4	Tidak Baik	1	0	-
Jumlah			33	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:

Waktu Pelayanan



■ Sangat Baik ■ Baik ■ Cukup Baik ■ Tidak Baik

D. BIAYA/TARIF

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	25	76
2	Baik	3	8	24
3	Cukup Baik	2	0	-
4	Tidak Baik	1	0	-
Jumlah			33	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:

BIAYA/TARIF



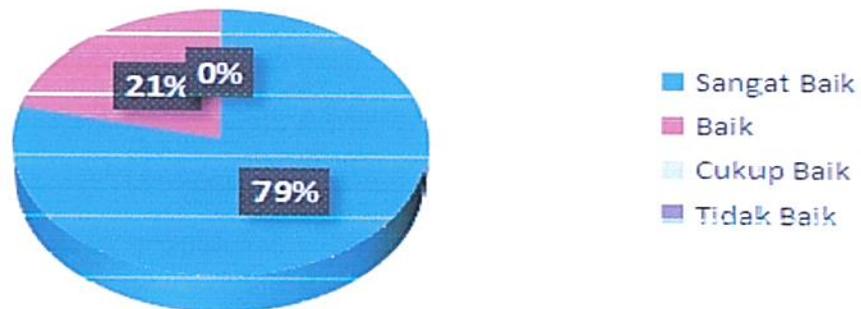
■ Sangat Baik
 ■ Baik
 ■ Cukup Baik
 ■ Tidak Baik

E. PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	26	79
2	Baik	3	7	21
3	Cukup Baik	2	0	-
4	Tidak Baik	1	0	-
Jumlah			33	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:

JENIS PELAYANAN



F. KOMPETENSI PELAKSANA

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	27	82
2	Baik	3	6	18
3	Cukup Baik	2	0	-
4	Tidak Baik	1	0	-
Jumlah			33	82

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:

KOMPETENSI PELAKSANA



G. PRILAKU PELAKSANA

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	31	94
2	Baik	3	2	6
3	Cukup Baik	2	0	-
4	Tidak Baik	1	0	-
Jumlah			33	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:

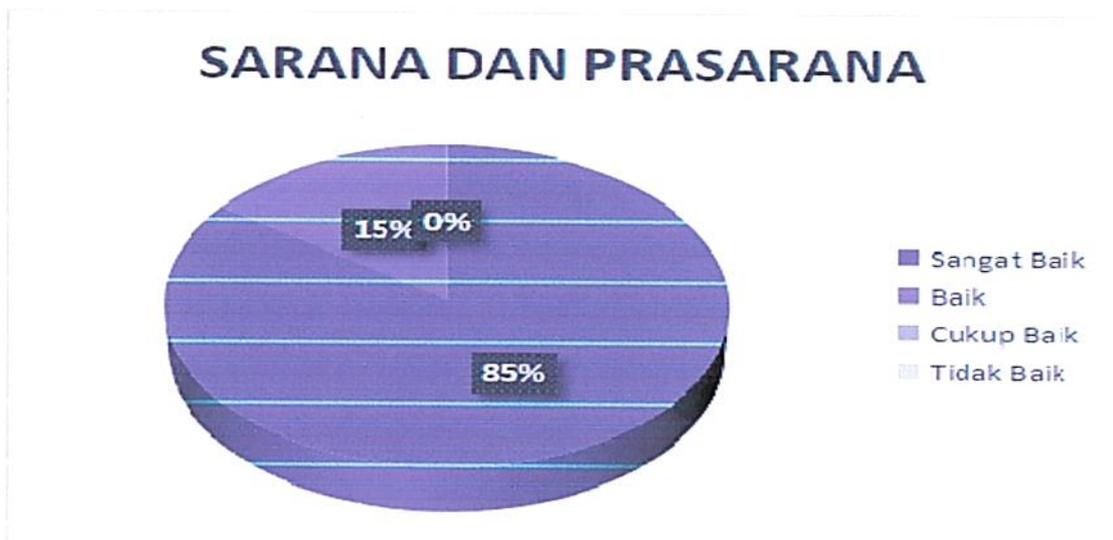
Perilaku Pelaksana



H. SARANA DAN PRASARANA

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	28	85
2	Baik	3	5	15
3	Cukup Baik	2	0	-
4	Tidak Baik	1	0	-
Jumlah			33	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:

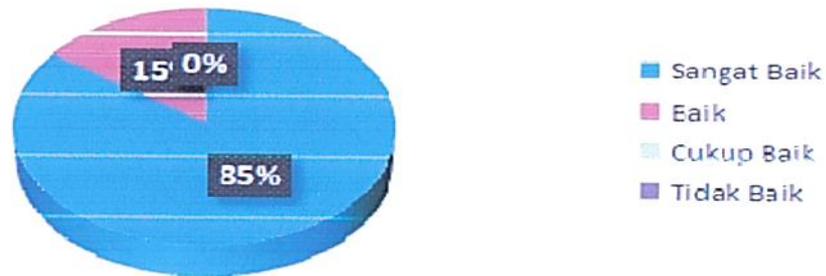


I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	28	85
2	Baik	3	5	15
3	Cukup Baik	2	0	-
4	Tidak Baik	1	0	-
Jumlah			33	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini:

PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN



J. Secara keseluruhan Nilai Tiap Unsur SKM dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

PENGELOLAAN DATA SURVEI (SKM) BULAN JULI – SEP 2025									
No Resp	Unsur yang dinilai								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4

15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	3	3	4	4	4	4
27	3	4	4	3	3	3	4	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	3	3	3	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3
32	4	4	4	3	3	3	4	3	3
33	4	4	3	3	4	4	4	3	4
ΣN	128	128	126	124	125	126	130	127	127
NR	3,88	3,88	3,82	3,76	3,79	3,82	3,94	3,85	3,85
NR*NT	0,43	0,43	0,42	0,42	0,42	0,42	0,44	0,43	0,43
Σ(NR*NT)	3,84								
SKM	95,95								

Rata-Rata skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan Nilai Skala 4 pada Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
U1	Persyaratan	3,88	Baik	2
U2	Prosedur	3,88	Baik	3
U3	Waktu Pelayanan	3,82	Baik	6
U4	Biaya/Tarif	3,76	Baik	9
U5	Produk Layanan	3,79	Baik	8
U6	Kompetensi Pelaksana	3,82	Baik	7
U7	Perilaku Pelaksana	3,94	Baik	1
U8	Sarana dan Prasarana	3,85	Baik	4
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,85	Baik	5

- U1 – U9 : Unsur-unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- SKM : Survei Kepuasan Masyarakat
- ..") : Jumlah NRR SKM Tertimbang
- ..") : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per-Unsur : Jumlah NRR Per-Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR Per-Unsur x 0,111 Per-Unsur

Dari Tabel diatas, maka Skor Hasil Survei di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang berdasarkan Nilai Rata-Rata adalah sebagai berikut:

1. Untuk Nilai Rata-Rata Unsur yaitu **3,88**
2. Untuk Nilai Rata-Rata SKM yaitu **95,95** Kategori termasuk **A** dengan Kinerja **Sangat Baik**
3. Secara Umum Unsur Pelayanan yang mendapat Penilaian Tertinggi dari jumlah responden adalah **Prilaku Pelaksana** dengan Nilai **3,94**.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada Triwulan II (Periode Juli s.d. September) Tahun 2025 melalui Aplikasi e-Survei, diperoleh informasi bahwa Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang memiliki nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Skala 4 sebesar **3,91** dengan persentase sebesar **95,95** sehingga memiliki nilai mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**.

Nilai Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) tersebut merupakan komposit dari indeks 5 (lima) aspek pelayanan yang masing-masing memiliki indeks rata-rata untuk skala 6, sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi, mendapat indeks rata-rata: **3,88**

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk, pengaduan, mendapat indeks rata-rata: **3,88**

3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, mendapat indeks rata-rata: **3,82**

4. Biaya/ Tarif

Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat, mendapat indeks rata-rata: **3,76**

5. 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 layanan, mendapat indeks rata-rata: **3,79**

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalamannya, mendapat indeks rata-rata: **3,82**

7. Prilaku Pelaksana

Prilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, mendapat indeks rata-rata: **3,94**

8. 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 terselenggaranya suatu proses, mendapat indeks rata-rata: **3,85**

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, mendapat indeks rata-rata: **3,85**

B. REKOMENDASI

1. Semua unsur atau Satuan Kerja (Unit Pelayanan) di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan kualitas kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang agar menjadi lebih baik, juga unsur-unsur penilaian yang berada di Nilai Tengah agar dapat ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil survei untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk dapat dijadikan dasar dan bahan dalam melakukan Evaluasi Kinerja oleh semua Pegawai di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dimulai dari Pimpinan, Hakim, Pejabat Struktural dan Pejabat Fungsional,

dan staf dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil Tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan Pelayanan kepada Masyarakat.

**NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG
PERIODE JULI S.D. SEPTEMBER TAHUN 2025**

NILAI SKM	NAMA LAYANAN: Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang
95,95 (Sangat Baik)	RESPONDEN Jumlah : 33 orang Jenis Kelamin : Laki-Laki : 21 orang Perempuan : 12 orang Pendidikan : Tdk Sekolah : - SD : - SMP/SLTP : - SMA/SLTA : 1 orang Diploma : - Sarjana : 29 orang Pascasarjana : 3 orang Doktor : -

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT**

**Ketua
Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang**



MOHAMAD SYAUQIE, S.H., M.H.