



LAPORAN TINDAK LANJUT

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA
PALEMBANG**

PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2025

**LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TINGGI
TATA USAHA NEGARA PALEMBANG PERIODE
TRIWULAN III TAHUN 2025**

Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang selaku satuan kerja peradilan tingkat banding yang mempunyai tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik. Salah satu tugas penyelenggara pelayanan publik adalah melaksanakan survei kepada para pengguna layanan secara periodik, dengan periode tahunan. Berdasarkan hasil survei tersebut dilakukan pula evaluasi dan tindak lanjut demi peningkatan kualitas pelayanan publik supaya berjalan secara efektif, efisien dan bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat pengguna layanan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih diberitakan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial *online* yang mudah menjadi viral beritanya, sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berbenah diri dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu survei yang dilaksanakan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang adalah Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ringkasan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang Periode Triwulan III Tahun 2025 sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

1. Responden

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 98 (Sembilan Puluh Delapan) responden, dengan rincian responden berdasarkan jenis pekerjaannya sebagaimana tabel responden sebagai berikut :

No	Responden	Total
1	PNS	30
2	Pelajar/Mahasiswa	18
3	Advokat	16
4	Swasta	2
5	POLRI	1
6	Lainnya	31
Total		98

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 98 (Sembilan Puluh Delapan) responden, dengan rincian responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana tabel responden sebagai berikut :

No	Responden	Total
1	S2	9
2	S1	68
3	Diploma 3	1
4	SLTA/Sederajat	20
Total		98

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 98 (Sembilan Puluh Delapan) responden, dengan rincian responden berdasarkan Usia sebagaimana tabel responden sebagai berikut:

No	Responden	Total
1	Di Bawah 20 Tahun	16
2	20 – 30 Tahun	23
3	30 – 40 Tahun	26
4	40 – 50 Tahun	29
5	Lebih Dari 50 Tahun	13
Total		98

2. Ruang Lingkup Survei

No.	Ruang Lingkup
1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Waktu Pelayanan
4	Biaya Tarif
5	Kesesuaian Produk Pelayanan
6	Kompetensi pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan

3. Cara Menjawab

Dari kesebelas ruang lingkup survei tersebut, responden diminta untuk memberikan jawaban dengan memilih salah satu dari empat pilihan jawaban yang tersedia (sangat puas, puas, cukup puas dan kurang puas). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing aspek pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 aspek/unsur pelayanan yang dikaji, setiap aspek/unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survei yang dilakukan terhadap 98 responden, sebagaimana tersaji pada tabel sebagai berikut.

No	Aspek Pelayanan	Nilai Aspek Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,92
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3,93
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3,91
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	3,93
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,92
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	3,93
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,94
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan oleh petugas pelayanan	3,9
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,94

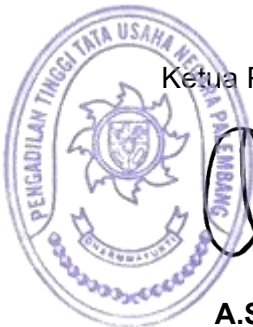
Nilai Indeks Kepuasan adalah: 3,92
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar: 3,92 x 25 = 97,97
Mutu Pelayanan: A
Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik

5. Tindak Lanjut

Dari tabel sebelumnya tersebut dapat dianalisis bahwa nilai IKM untuk keseluruhan aspek layanan memiliki nilai aspek pelayanan **3,92** dengan **Mutu Layanan A (SANGAT BAIK)** dan **Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik**. Akan tetapi masih ada beberapa catatan sebagaimana saran yang disampaikan oleh responden dalam survei IKM pada periode **Triwulan III Tahun 2025** adalah sebagai berikut:

Pada laporan pelaksanaan survey baik indeks kepuasan masyarakat pada Triwulan III tahun 2025 ini diisi oleh 98 (Sembilan Puluh Delapan) Responden. Hal ini menunjukkan terjadi peningkatan pengisi survey kepuasan masyarakat meskipun Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang hampir 100 (seratus) persen dilakukan persidangan secara elektronik. Sebagai tindak lanjut atau rekomendasi atas saran responden pada periode pelaporan Triwulan III Tahun 2025, pihak Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang dalam hal ini Bidang Kesekretariatan pada Sub Bagian Umum dan Keuangan mengoptimalkan Ruang Baca yang berada di dekat area PTSP sehingga dapat diakses oleh masyarakat pencari keadilan. Selain mendapatkan pelayanan, masyarakat pencari keadilan dapat menambah ilmu dan wawasan mengenai Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara.

Demikian laporan hasil analisis dan tindak lanjut pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang periode Triwulan III Tahun 2025.



Mengetahui
Ketua PT TUN Palembang

A.SYAIFULLAH, S.H.
NIP. 19590109 198612 1 001

Palembang, 13 Oktober 2025
Koordinator Tim Survey Kepuasan Masyarakat
PT TUN Palembang

INDRA MUFTI S.H.,
NIP. 19690212 199103 1006