



# **LAPORAN TINDAK LANJUT**

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

**PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2025**

**LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TINGGI  
TATA USAHA NEGARA PALEMBANG PERIODE  
TRIWULAN IV 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 IV Tahun 2025 sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

1. Responden

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 50 (lima puluh) responden, dengan rincian responden berdasarkan jenis pekerjaannya sebagaimana tabel responden sebagai berikut :

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Presentase
1	PNS	15	30 %
2	Pelajar/Mahasiswa	8	16 %
3	Advokat	3	6 %
4	Swasta	7	14 %
5	Lainnya	17	34 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 50 (lima puluh) responden, dengan rincian responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana tabel responden sebagai berikut:

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	S2	8	16 %
2	S1	34	68 %
3	Diploma 3	5	10 %
4	SLTA/Sederajat	3	6 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 50 (lima puluh) responden, dengan rincian responden berdasarkan Usia sebagaimana tabel responden sebagai berikut :

No.	Usia	Frekuensi	Presentase
1	Di Bawah 20 Tahun	3	6 %
2	20 - 30 Tahun	13	26 %
3	30 - 40 Tahun	13	26 %
4	40 - 50 Tahun	9	18 %
5	Lebih Dari 50 Tahun	12	24 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

## 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 50 responden, sebagaimana tersaji pada tabel sebagai berikut.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM Per Unsur	KINERJA
1	Persyaratan	3,92	98	Sangat Sesuai (A)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,9	97,5	Sangat Sesuai (A)
3	Waktu Penyelesaian	3,9	97,5	Sangat Sesuai (A)
4	Biaya/Tarif	3,9	97,5	Sangat Sesuai (A)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,88	97	Sangat Sesuai (A)
6	Kompetensi Pelaksana	3,94	98,5	Sangat Sesuai (A)
7	Perilaku Pelaksana	3,96	99	Sangat Sesuai (A)
8	Sarana dan prasarana	3,9	97,5	Sangat Sesuai (A)
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	98	Sangat Sesuai (A)

Nilai Indeks Kepuasan adalah: <b>3,91</b>
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar: $3,69 \times 25 = 97,74$
Mutu Pelayanan: <b>A</b>
Kinerja Unit Pelayanan: <b>Sangat Baik</b>


## 5. Tindak Lanjut

Dari tabel sebelumnya tersebut dapat dianalisis bahwa nilai IKM untuk keseluruhan aspek layanan memiliki nilai aspek pelayanan **3,91** dengan **Mutu Layanan A** dan **Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik**. Akan tetapi masih ada beberapa catatan sebagaimana saran yang disampaikan oleh responden dalam survei IKM pada periode **Triwulan IV Tahun 2025** adalah Penilaian terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan lebih rendah dibandingkan dengan Unsur Pelayanan Lain.

Optimalisasi Sosialisasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang dimiliki Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang melalui media digital. Sebagai tindak lanjut atau rekomendasi atas saran responden pada periode pelaporan Triwulan IV Tahun 2025, pihak Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang mengoptimalkan informasi terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang melalui website dan media sosial. Hal ini memudahkan para pencari keadilan mengakses laman terkait Informasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dimana saja dan kapan saja tanpa harus berkunjung ke Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang.

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

Mengetahui  
Ketua PT TUN Palembang



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

Palembang, 31 Desember 2025  
Koordinator Tim Survey Kepuasan Masyarakat  
PT TUN Palembang



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