



LAPORAN TINDAK LANJUT

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

PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2025

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

1. Responden

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 11 (sebelas) responden, dengan rincian responden berdasarkan jenis pekerjaannya sebagaimana tabel responden sebagai berikut:

No	Responden	Total
1.	PNS	4
2.	Pengacara	5
3.	Pelajar/Mahasiswa	1
4.	Lainnya	1
Total		11

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 11 (sebelas) responden, dengan rincian responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana tabel responden sebagai berikut:

No	Responden	Total
1	S2	2
2	S1	9
Total		11

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 11 (sebelas) responden, dengan rincian responden berdasarkan Usia sebagaimana tabel responden sebagai berikut:

No	Rentang Usia	Total
1	Di Bawah 20 tahun	5
2	20 – 30 tahun	4
3	30 – 40 tahun	0
4	40 – 50 tahun	0
5	Diatas 50 tahun	2
Total		11

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 11 responden, sebagaimana tersaji pada tabel sebagai berikut.

No	Aspek Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,73
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,82
3	Waktu Penyelesaian	3,64
4	Biaya/Tarif	3,64
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,91
6	Kompetensi Pelaksana	3,91
7	Perilaku Pelaksana	3,73
8	Sarana dan Prasarana	3,91
9	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,73

5. Tindak Lanjut

Dari tabel sebelumnya tersebut dapat dianalisis bahwa nilai IKM untuk keseluruhan aspek layanan memiliki nilai aspek pelayanan **3,77** atau konversi IKM 94,35 % 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 II Tahun 2025** adalah sebagai berikut :

1. Optimalisasi unsur fasilitas pengadilan
2. Melakukan perbaikan sarana dan prasana tempat parkir
3. Peningkatan kinerja semua unsur dan unit pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang.

Pada laporan pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat pada Triwulan II tahun 2025 berjumlah 11 (Sebelas) responden. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan peran masyarakat dalam pengisian Survey Kepuasan Masyarakat pada satuan kerja Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang. Hal ini berdampak kepada berbagai macam kritik dan saran yang diberikan dapat menjadi catatan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang untuk berbenah menjadi lebih baik dan memenuhi keinginan masyarakat pencari keadilan.

Monitoring unsur fasilitas pengadilan dengan perbaikan pelayanan berkaitan dengan sarana dan prasarana telah dilakukan. Sebagai tindak lanjut atau rekomendasi atas saran responden pada periode pelaporan Triwulan II Tahun 2025, pihak Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang dalam hal ini Bidang Kesekretariatan pada Sub Bagian Umum dan Keuangan tetap melakukan monitoring terkait sarana dan prasarana yang disarankan oleh pengisi survey.

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



Mengetahui
Ketua PT TUN Palembang

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

Palembang, 15 Juli 2025
Koordinator Tim Survey Kepuasan Masyarakat
PT TUN Palembang

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