



**SURVEI INDEX KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA YOGYAKARTA
TRIWULAN I TAHUN 2025**



Jl. Janti No 66 Banguntapan, Bantul, Yogyakarta. Telepon : (0274) 520502 Fax : (0274) 581675

KATA PENGANTAR

Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta merupakan lembaga peradilan tingkat pertama yang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan sengketa Tata Usaha Negara. Dalam pelaksanaan kegiatannya berupaya terus meningkatkan standar kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Sebagai lembaga yang mempunyai fungsi pelayanan kepada masyarakat telah berupaya menciptakan layanan yang mudah, cepat, akurat, bersih, transparan dan akuntabel.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta kepada masyarakat khususnya para pengguna layanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan layanan di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta pada waktu mendatang.

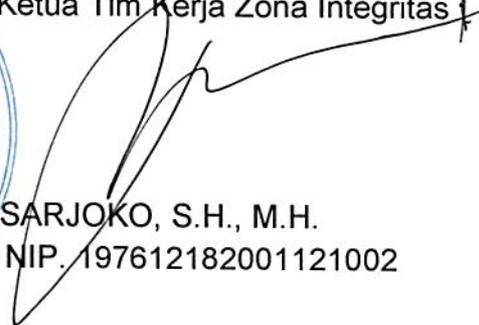
Yogyakarta, 8 April 2025

Mengetahui

Ketua Pengadilan TUN Yogyakarta

Ketua Tim Kerja Zona Integritas


Dr. NELVY CHRISTIN, S.H., M.H.
NIP. 197612042001122002


SARJOKO, S.H., M.H.
NIP. 197612182001121002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Maksud dan Tujuan	5
1.3 Landasan Hukum	5
BAB II METODOLOGI SURVEI	7
1. Rancangan Survei	7
2. Waktu dan Tempat	8
3. Populasi dan Sampel	8
4. Teknis Pelaksanaan	9
5. Validitas dan Reliabilitas	9
6. Teknis Analisis Data	10
BAB III ANALISA DATA SURVEI	11
A. PROFIL RESPONDEN	11
B. HASIL PENELITIAN	14
C. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS	17
D. HASIL PENGUKURAN	24
BAB IV PENUTUP	28
1. Kesimpulan	28
2. Saran	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengadilan Tata Usaha Negara merupakan lembaga peradilan tingkat pertama yang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan sengketa Tata Usaha Negara (pasal 47 UU No 5 Tahun 1986). Sengketa Tata Usaha Negara yang dimaksud disini adalah sengketa yang timbul dalam bidang Tata Usaha Negara antara orang atau badan hukum perdata dengan Badan atau Pejabat Tata Usaha Negara, baik di pusat maupun di daerah, sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan Tata Usaha Negara, termasuk sengketa kepegawaian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mengingat kedudukan Pengadilan Tata Usaha Negara sebagai diatur dalam ketentuan peraturan tersebut memiliki fungsi dan kedudukan yang sangat strategis dan menjadi tumpuan harapan terakhir bagi para pencari keadilan, maka penguatan birokrasi mutlak harus dilakukan. Penguatan Birokrasi menjadi signifikan utamanya untuk mendukung pelaksanaan proses bisnis utama Pengadilan Tata Usaha Negara melalui penerapan pelayanan manajemen internal yang berlandaskan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini untuk menjaga agar kepercayaan lembaga tetap terjaga dengan baik.

Sebagai Lembaga Pemerintahan dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada publik. Sebagai wujud tanggung jawab Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta sebagai lembaga yang diberi tugas menyelesaikan sengketa Tata Usaha Negara didasari oleh semangat Reformasi Birokrasi, yang telah digulirkan, maka Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta secara kontinyu melakukan survei setiap triwulan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan ini melalui prosedur yang dapat dipertanggung-jawabkan secara ilmiah, termasuk di Triwulan I Tahun 2025 ini. Hasil pengukuran Triwulan I Tahun 2025 ini selain dimaksudkan untuk

memperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka memenuhi persyaratan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam melaksanakan agenda Reformasi Birokrasi di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, juga dijadikan sebagai bahan pertimbangan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta dalam menentukan strategi perbaikan pelayanan di bidang layanan teknis peradilan dan layanan umum. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta di Triwulan I Tahun 2025 ini dilakukan dengan merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, tertanggal 2 Mei 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di dalam prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut terdapat 9 ruang lingkup yang dijadikan dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan. Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta Triwulan I Tahun 2025 ini dilakukan menggunakan kuesioner atau **link survey kepuasan**. Responden dari survei ini adalah para pengguna layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, baik perorangan maupun organisasi yang pernah menggunakan layanan.

Secara Umum Pelayanan publik kepada *stakeholder* dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta sampai saat ini sudah berjalan baik, akan tetapi masih dijumpai kelemahan sehingga belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pencari layanan atau pelanggan lainnya. Dalam upaya peningkatan kualitas layanan perlu mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM)/Evaluasi kepuasan pengguna jasa Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta di bidang jasa layanan umum dan teknis

peradilan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di bidang layanan umum dan teknis peradilan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan baik di layanan umum maupun teknis peradilan yang masih perlu perbaikan.

1.2. Maksud dan Tujuan

Pada dasarnya pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta sebagai acuan bagi Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini secara umum bertujuan untuk:

- a. Mendapatkan informasi secara obyektif atas persepsi dari *stakeholder* atau pihak yang dilayani terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta;
- b. Mengukur keberhasilan kinerja dan pelayanan yang dilakukan unit layanan di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta Triwulan I Tahun 2025;
- c. Mengidentifikasi harapan unit kerja dan saran/masukan pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja.

1.3. Landasan Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme;
- b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 Jo. UU Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani;
- f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015 - 2019;
- g) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II METODOLOGI SURVEI

1. Rancangan Survei

Metode survei kepuasan layanan di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, menggunakan metode pemilihan sampel diutamakan pihak yang berhubungan langsung dengan unit kerja pelayanan dengan memperhatikan keterwakilan dari seluruh pencari layanan. Selanjutnya pengukuran hasil survei menggunakan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Penentuan sampel dilakukan dengan *cluster sampling*, yaitu dengan memperhatikan keterwakilan dari seluruh pencari layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan bahwa seluruh pencari layanan secara langsung dengan layanan yang diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, dalam berbagai bentuk dan kesempatan.

Lebih lanjut, metode pengisian kuesioner dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner atau **link survey kepuasan** kepada responden dengan pertimbangan efektifitas pelaksanaan survei dan pengisian jawaban, serta perhitungan hasil survei karena dilakukan secara periodik selama 3 bulan dalam satu tempat di area layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

Survei dirancang dengan model teknik pengumpulan data, yaitu melalui pengisian angket dengan menggunakan kuesioner atau **link survey kepuasan**. Jenis angket yang dipersiapkan adalah angket tertutup. Alasan mengapa hanya dikembangkan angket tertutup adalah untuk memberikan arah yang tepat terhadap jawaban masyarakat dan mengurangi penafsiran yang melebar dari jawaban. Responden diberikan petunjuk secara langsung cara memberi jawaban tanpa mempengaruhi isi jawaban yang

harus diberikan serta dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan teknis dalam menjawab kuesioner tersebut.

Angket hanya disusun ke dalam sembilan pertanyaan yang relatif bersifat umum. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi jawaban yang cenderung dipaksakan dari responden karena responden, dalam hal ini masyarakat luas, tentu ada kurang memiliki pengetahuan tentang hal-hal yang bersifat teknis tentang tata kelola Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta. Angket dirancang ke dalam sembilan pertanyaan yang oleh Tim Survei anggap dapat menggali persepsi, pengetahuan, dan pengalaman masyarakat tentang Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta. Urutan pertanyaan tidak menunjukkan nilai tertentu sehingga pertanyaan nomor satu bukan berarti lebih penting dari nomor dua dan seterusnya.

2. Waktu dan Tempat

Survei dilakukan dari bulan Januari s.d. Maret 2025, dengan cara mengisi melalui kuesioner atau **link survey kepuasan** langsung kepada pencari layanan yang hadir di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

3. Populasi dan Sampel

Populasi survei adalah anggota masyarakat luas yang sesuai dengan kriteria khusus, yaitu memiliki kepentingan atau pernah datang ke Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta sehingga mempunyai persepsi, mempunyai pengetahuan, mempunyai pengalaman dan atau harapan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta. Dengan kriteria khusus seperti ini tentu populasi tidak dapat diperkirakan jumlahnya atau batas-batasnya tidak dapat ditentukan secara kuantitatif. Karena itu survei ini dapat dianggap populasi tak terbatas. Mengingat populasinya tak terbatas, maka ukuran besaran sampel pun tidak dicari besaran secara statistik (walaupun dapat dilakukan). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan kriteria khusus oleh Tim Survei Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta seperti dijelaskan di

atas. Dalam konteks survei ini, angket diberikan kepada pencari layanan yang memenuhi syarat seperti definisi pencari layanan di atas.

4. Teknis Pelaksanaan

Survei dilaksanakan oleh Tim Survei Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta dengan pendekatan: Angket survei manual. Tim Survei Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta menyampaikan formulir angket kepada orang per orang yang dianggap memenuhi syarat untuk mengisi Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat ini.

5. Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan reliabilitas dalam survei ini juga hanya menggunakan validitas dan reliabilitas logis, bukan pendekatan empiris yang menghendaki pengukuran statistik. Validitas logis adalah melihat substansi isi yang ingin diketahui sudah benar dan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Dalam Survei Indeks Kepuasan Pelayanan masyarakat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dijelaskan dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip yaitu: (1) Transparan, hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat; (2) Partisipatif, dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya; (3) Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku; (4) Berkesinambungan, Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan; (5) Keadilan, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan

tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental; (6). Netralitas, dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak. Prinsip tersebut juga dipakai dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini, karena tim survei menganggap relevan untuk diterapkan.

Prinsip dasar ini oleh Tim Survei Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta dijadikan sebagai landasan untuk memastikan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta ini memenuhi prinsip validitas dan reliabilitas data. Prinsip ini penting di samping menjadi validitas dan reliabilitas juga untuk memastikan bahwa anggota masyarakat yang mengisi angket survei benar-benar punya informasi minimum tentang unsur yang ditanyakan dalam angket.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan indeks kepuasan layanan masyarakat menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Di mana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data Survei Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk skoring/ angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks Kepuasan Masyarakat masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. *Kedua*, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0 - 100. Skala indeks Kepuasan Masyarakat antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi Kepuasan Masyarakat semakin MEMUASKAN.

BAB III

ANALISIS DATA SURVEI

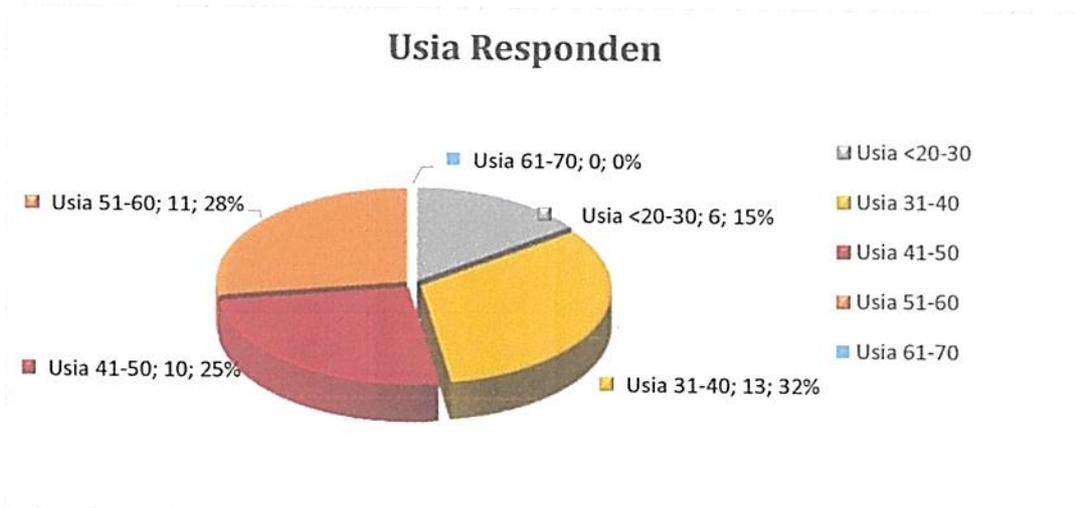
A. PROFIL RESPONDEN

Survei kepuasan layanan yang dilakukan adalah survei langsung kepada 40 responden yang merupakan para pencari layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta sebagai pengguna layanan dari bulan Januari s.d. Maret 2025 yang berpartisipasi mengisi kuesioner secara langsung dengan lengkap. Sebelum melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan layanan, akan disajikan gambaran data deskripsi responden. Deskripsi responden tersebut berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, keterkaitan dengan layanan, status responden. Jumlah responden yang turut ambil bagian dalam Survei Persepsi Kepuasan Layanan Masyarakat terhadap Tata Kelola Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta tersebut berdasar latar belakang jenis kelamin, usia, pendidikan, keterkaitan dengan layanan, status responden dapat dibagi sebagaimana dalam Grafik tersebut di bawah ini.

1. Kelompok Usia Responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 31 tahun s.d. 40 tahun.

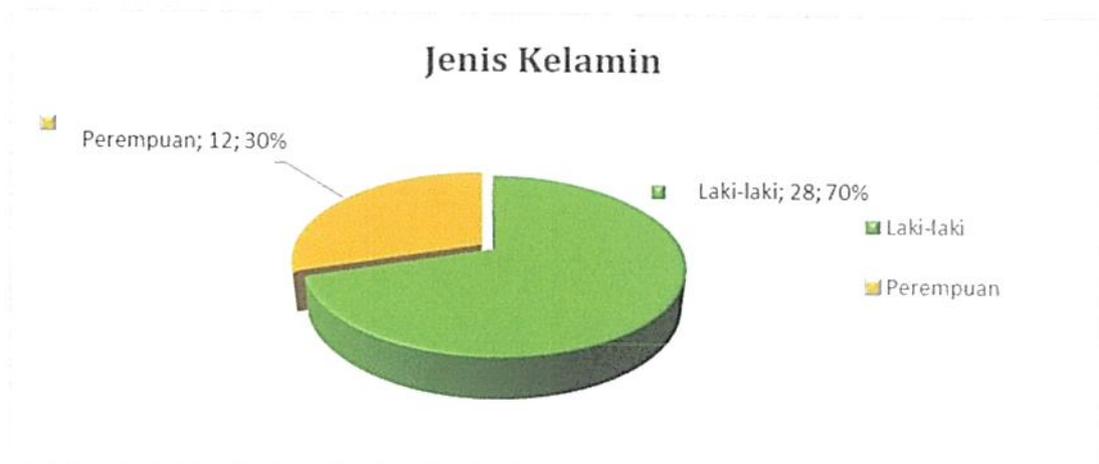
Tabel 1
Usia Responden



2. Kelompok Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa jenis kelamin, pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta adalah:

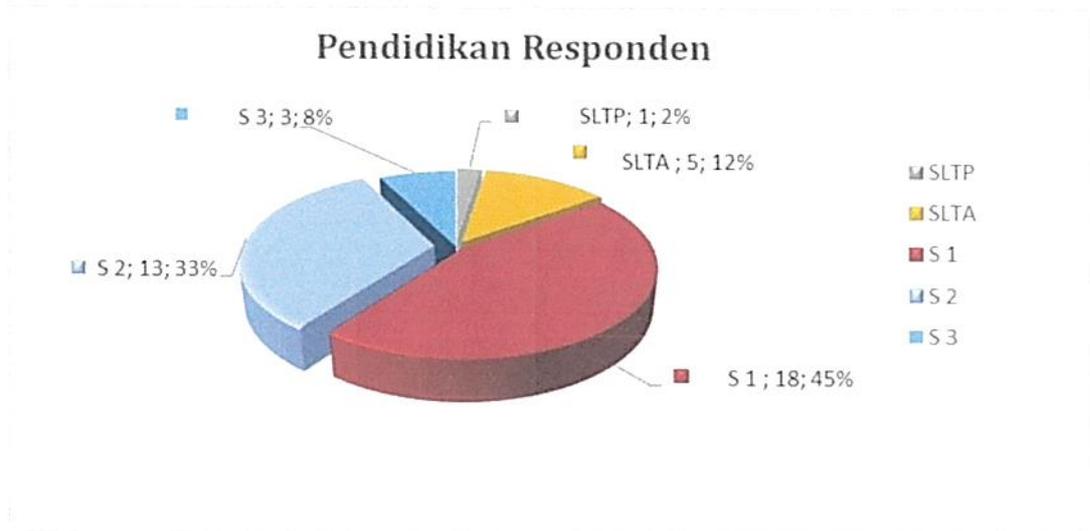
Tabel 2
Jenis Kelamin Responden



3. Tingkat Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta adalah sebagai berikut:

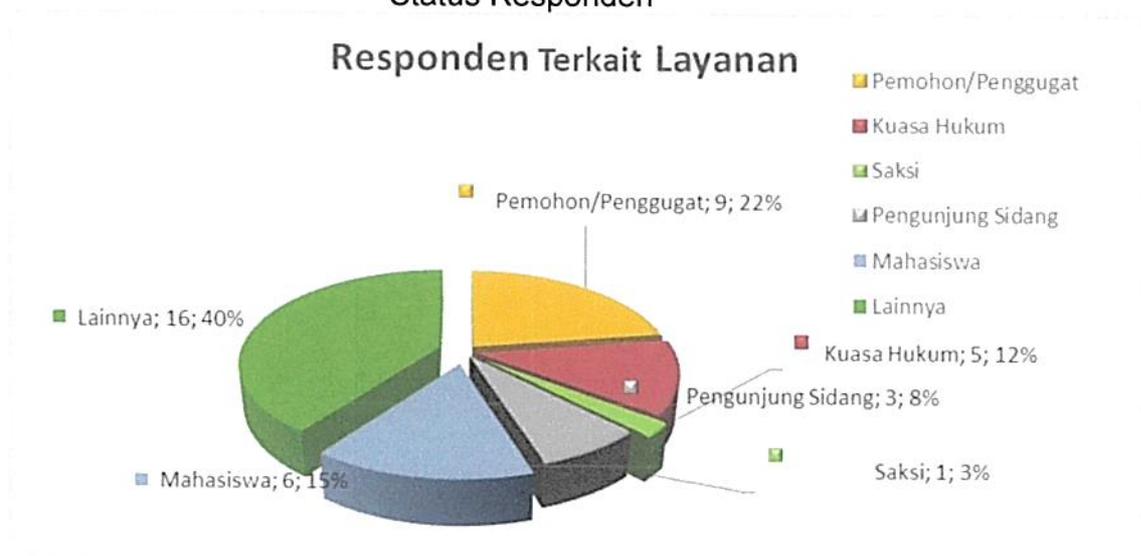
Tabel 3
Tingkat Pendidikan Responden



4. Kelompok Status Responden Berdasar Kepentingannya

Status Responden berdasarkan keterkaitannya dengan layanan yang diminta, dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu Pemohon/Termohon/Penggugat/Tergugat, Kuasa Hukum/Penasehat Hukum, Saksi, Pengunjung Sidang, Mahasiswa, dan Lainnya. Jumlah responden berdasarkan status responden terkait dengan layanan dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini:

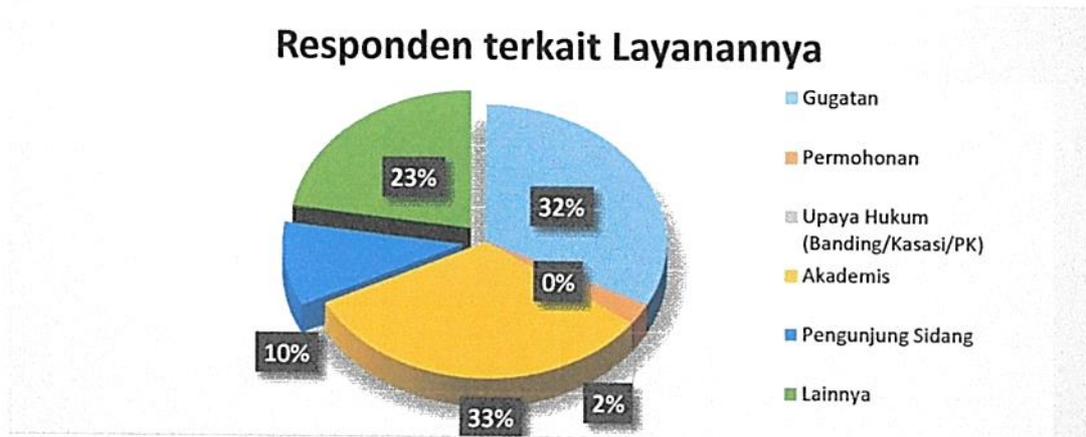
Tabel 4
Status Responden



5. Responden terkait dengan jenis layanan

Responden berdasarkan dengan jenis layanan yang diminta dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok Gugatan, Permohonan, Upaya Hukum (Banding/Kasasi/PK), Akademis, Pengunjung Sidang, dan Lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis layanan yang diminta dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini:

Tabel 5
Jenis Layanan



B. HASIL PENELITIAN

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Persepsi Korupsi dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

1. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan layanan masyarakat terhadap (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IPK yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

4	3,5324-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
---	-------------	----------------	---	-------------

2. Pengolahan Data Survei

a. Pengolah Data Dengan Komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer/system database (Microsoft excel ataupun SPS).

b. Mengolah Data Secara Manual

b.1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan 9.

b.2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:

b.2.1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b.2.2. Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

C. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

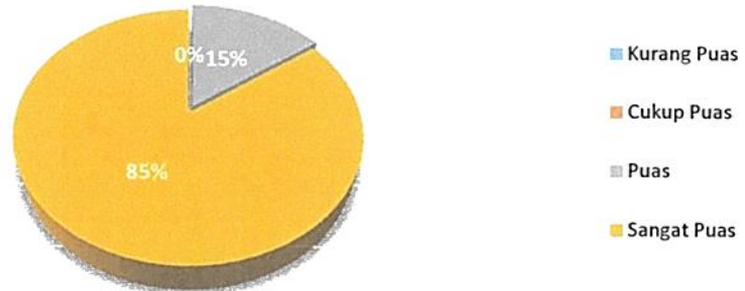
Penentuan responden berdasarkan kunjungan pemohon layanan baik itu layanan teknis peradilan, layanan informasi, layanan pengaduan, layanan lainnya seperti untuk kepentingan akademis atau kunjungan sidang dan lain-lain ke Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta. Namun jumlah kedatangan tidak mengindikasikan jumlah orang yang datang ke Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta yang dapat dijadikan responden, karena banyak dari pengunjung yang datang lebih dari satu atau datang berulang. Untuk kasus seperti ini yang bersangkutan hanya sekali diminta untuk mengisi kuesioner survei. Adapun jumlah responden yang diminta untuk mengisi kuisisioner Survei Kepuasan Layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta selama Triwulan I Tahun 2025 mulai bulan Januari s.d. Maret 2025 sebanyak 40 orang. Adapun pendapat atau persepsi dari responden-responden terhadap layanan yang diberikan telah dirangkum sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei untuk kriteria ini, dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:

Gambar 1
Persyaratan

Persyaratan



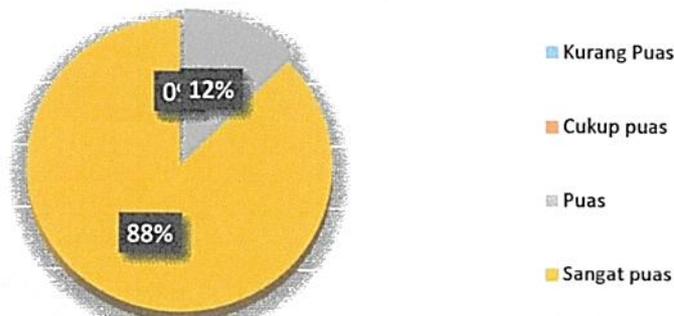
Pada gambar 1 di atas dapat disimpulkan bahwa, 15% responden merasa puas dan 85% responden merasa sangat puas terhadap persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan mudah dipenuhi di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Terkait dengan sistem, mekanisme, dan prosedur, berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan hasilnya sebagaimana dalam Gambar 2 berikut:

Gambar 2
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



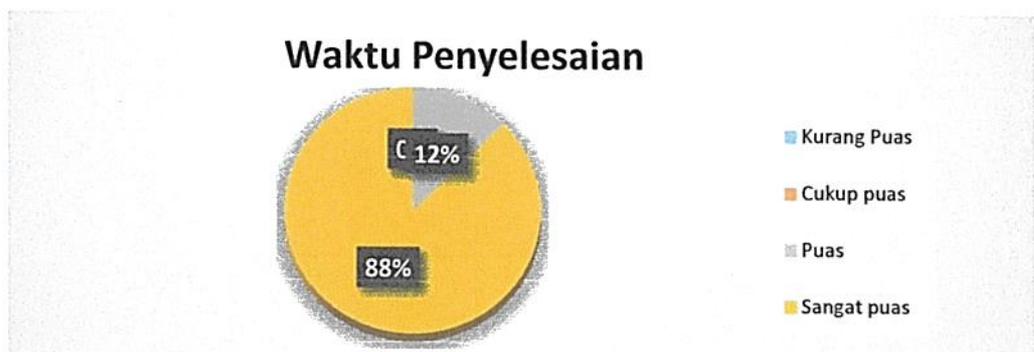
Dari gambar 2 di atas, diperoleh kesimpulan, 88% responden sangat puas terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di

Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, sedangkan 12% responden lainnya merasa puas.

3. Waktu Penyelesaian

Aspek waktu dalam aktivitas kerja merupakan hal yang krusial, termasuk dalam hal pelayanan. Hal ini merupakan salah satu upaya dalam melaksanakan maklumat pelayanan, bahwa dalam memberikan pelayanan harus berkualitas, termasuk ketepatan waktu sesuai yang dijanjikan dalam melayani. Terkait dengan waktu penyelesaian, berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan hasilnya sebagaimana dalam Gambar 3 berikut:

Gambar 3
Waktu Penyelesaian

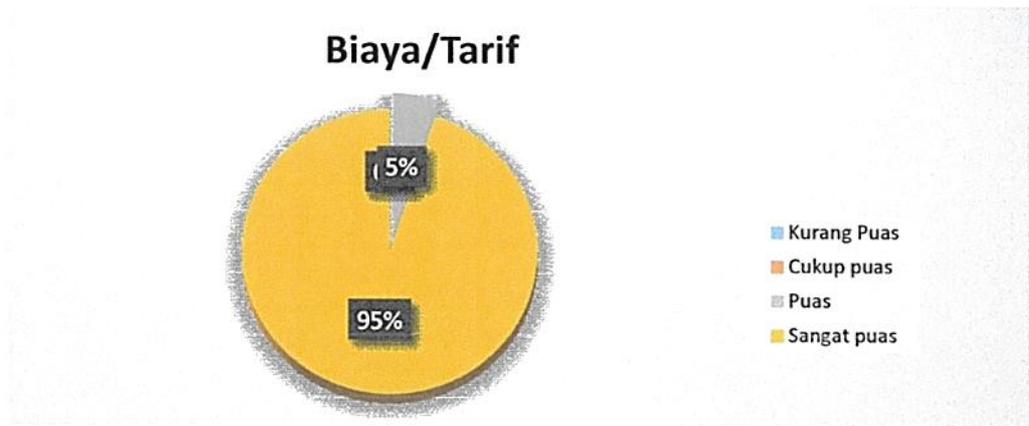


Untuk unsur waktu penyelesaian, berdasarkan hasil survei tersebut di atas yang menyatakan puas sebanyak 12% dan yang menyatakan sangat puas 88%.

4. Biaya/Tarif

Aspek biaya dalam setiap aktivitas kerja merupakan aspek yang sensitif, sehingga kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan apa yang diperoleh merupakan keharusan. Ketidaksesuaian yang ada meskipun sangat sedikit, akan memicu ketidakpuasan bagi yang mengalaminya. Hasil survei untuk kriteria ini, dapat digambarkan melalui gambar berikut:

Gambar 4
Biaya/Tarif



Dari gambar 4 di atas, diperoleh kesimpulan, 95% responden sangat puas terhadap biaya/tarif pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, sedangkan 5% responden lainnya merasa puas.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi salah satu kriteria ukur harapan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta. Terkait dengan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan tersebut berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan hasilnya sebagaimana dalam Gambar 5 berikut:

Gambar 5
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

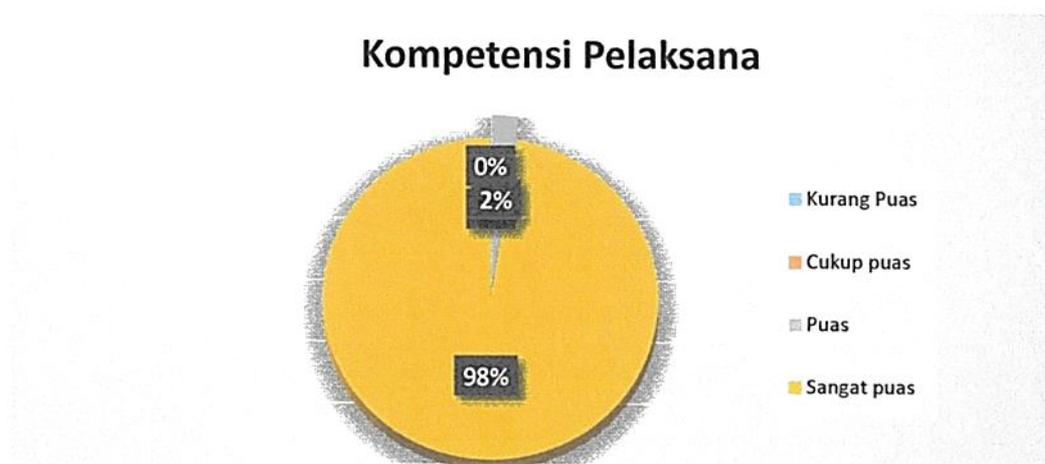


Dari gambar di atas dapat disimpulkan, sebanyak 10% responden merasa puas dan 90% responden merasa sangat puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Terkait dengan unsur kompetensi pelaksana tersebut berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan hasilnya sebagaimana dalam Gambar 6 berikut:

Gambar 6
Kompetensi Pelaksana



Dari gambar di atas dapat disimpulkan, sebanyak 2% responden merasa puas dan 98% responden merasa sangat puas terhadap kompetensi pelaksana di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

7. Perilaku Pelaksana

Selain berkaitan dengan kemampuan, pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga harus bersikap dan berperilaku yang baik. Sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan layanan juga diukur dalam survei ini dan dapat dilihat pada Gambar 7 berikut:

Gambar 7
Perilaku Pelaksana

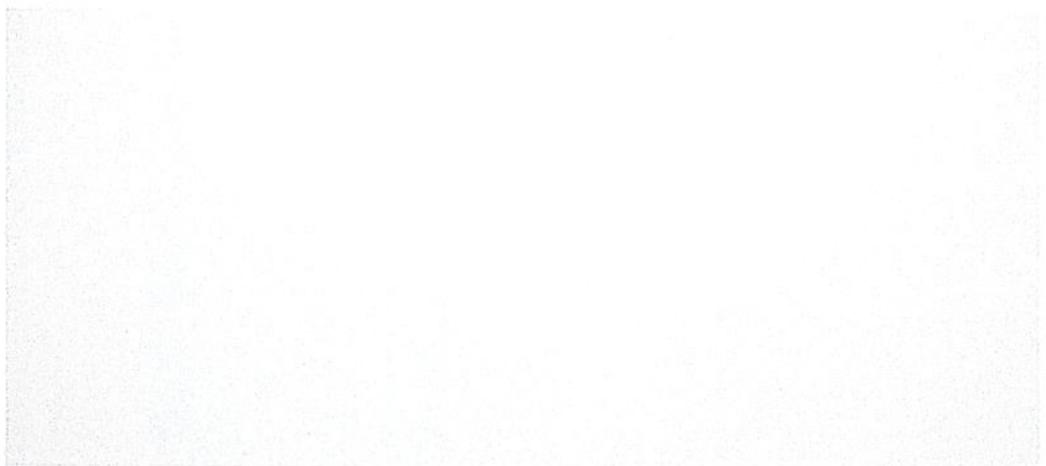


Dari gambar di atas dapat disimpulkan, sebanyak 10% responden merasa puas dan 90% responden merasa sangat puas terhadap perilaku pelaksana di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan, Saran, dan Masukan yang diajukan oleh para pelanggan akan memberikan kesan atau positif/memuaskan apabila mendapatkan respon yang bagus dan ada tindak lanjut dari petugas atas pengaduan, saran, dan masukan yang dilakukan. Terkait dengan unsur fasilitas pengaduan jelas dan mudah diakses, berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan hasilnya sebagaimana dalam Gambar 8.

Gambar 8
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



9. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang baik dapat mempengaruhi kepuasan publik. Oleh karena itu, salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas sarana pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Adapun pemahaman tentang Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- a) Variabel sarana dan prasarana dalam pelayanan publik secara signifikan sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik, namun demikian walaupun suatu institusi pelayanan publik telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai tetapi apabila tidak difungsikan dengan seoptimal mungkin untuk melayani publik maka akan kurang dapat memberikan kepuasan publik.
- b) Salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima khususnya pengadaan fasilitas dan sarana dan prasarana pelayanan publik.

Terkait dengan unsur sarana dan prasarana, berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan hasilnya sebagaimana dalam Gambar 9 berikut:

Gambar 9
Sarana dan Prasarana



D. HASIL PENGUKURAN

I. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 40 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan layanan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PERSEPSI PELAYANAN
1	Persyaratan	3,85
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,88
3	Waktu Penyelesaian	3,88

4	Biaya/Tarif	3,95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,90
6	Kompetensi Pelaksana	3,98
7	Perilaku Pelaksana	3,90
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88
9	Sarana dan Prasarana	3,75

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(3,85 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) + (3,95 \times 0,11) + (3,90 \times 0,11) + (3,98 \times 0,11) + (3,90 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) + (3,75 \times 0,11) =$ Nilai survei adalah 3,88. Dengan demikian, nilai Survei Indeks kepuasan layanan masyarakat unit pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IPK setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,88 \times 25 = 97,08$.
- Nilai Mutu Pelayanan adalah: A.
- Nilai Kinerja Unit Layanan: **Sangat Baik**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

4	3,5324-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
---	-------------	----------------	---	-------------

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR PER UNSUR	NRR TERTIMBANG PER UNSUR
1	Persyaratan	3,85	0,43
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,88	0,43
3	Waktu Penyelesaian	3,88	0,43
4	Biaya/Tarif	3,95	0,44
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,90	0,43
6	Kompetensi pelaksana	3,98	0,44
7	Perilaku pelaksana	3,90	0,43
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88	0,43
9	Sarana dan Prasarana	3,75	0,42
NILAI INDEKS (NI)			3,88
NILAI IKM SETELAH DIKONVERSI (NI x 25)			97,08

Rata-rata nilai dari suatu unsur persepsi kepuasan layanan masyarakat menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur tersebut, secara umum nilai unsur-unsur persepsi kepuasan layanan masyarakat dengan nilai rata-rata di interval 3,5324 – 4,00 atau **Sangat Baik**.

3. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Persepsi kepuasan layanan masyarakat bulan Januari s.d. Maret 2025 di lingkup Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas Survei Kepuasan Layanan Masyarakat terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta Tri Wulan I Tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Secara umum, hasil survei persepsi Kepuasan Layanan Masyarakat pada Unit Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 3,88 atau masuk kategori SANGAT BAIK (kisaran nilai 3,5324 – 4,00). Dengan demikian, petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.
- b. Selanjutnya, dari Nilai IKM yang diperoleh sebesar 97,08 atau nilai persepsi Kepuasan Layanan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta dipersepsikan SANGAT MEMUASKAN oleh masyarakat penggunanya.
- c. Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta sebanyak 40 orang, karakteristik responden yang mengajukan layanan mayoritas perempuan dengan latar belakang pendidikan perguruan tinggi.

2. Saran

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, disarankan sebagai berikut:

- a. Secara umum hasil survei menunjukkan pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta Sangat memuaskan. Namun demikian untuk menjaga agar kepuasan layanan terhadap masyarakat tetap terjaga dan terus meningkat maka perlu ditingkatkan kualitas pelayanan secara terus-menerus. Karena walaupun pelayanan yang dinilai sangat memuaskan, tetap ada kemungkinan atau potensi adanya penurunan kualitas layanan.

- b. Dalam rangka upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, maka semua layanan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara kontinyu harus dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memantau proses pelaksanaan layanan.
- c. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi. Survei ini juga menjadi bahan evaluasi untuk semua layanan yang ada di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, sehingga diharapkan dapat meningkatkan hal-hal yang sudah baik dan dapat diperbaiki hal-hal yang masih kurang.

