



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN IV TAHUN 2025



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

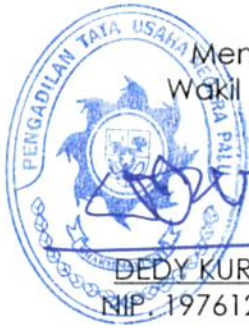
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi birokrasi Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023


LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2025
DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023**


Disahkan di Palu
Pada hari Jum'at, 2 Januari 2026



Mengetahui
Wakil PTUN Palu


DEDY KURNIAWAN, S.H.
NIP. 197612032003121001

Panitera
Selaku Ketua Tim Survey


JAR'AN KADIR, S.H.
NIP. 197212281998031004

**BAB I
KUISIONER SURVEI**

Penyusunan Survei Kepuasan Pengadilan Tingkat Pertama terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palu, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palu. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Palu oleh pencari keadilan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan anti korupsi publik selanjutnya.

Ruang lingkup kegiatan yang dimintakan survei meliputi seluruh proses pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palu. Penyusunan Survei Kepuasan terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palu ini mengacu pada **Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023** dan menggunakan format sebagaimana dalam **Surat Edaran Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara Nomor 11 Tahun 2024 tentang Pemberlakuan Aplikasi E-Survey Pada Satuan Kerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara tanggal 8 Juli 2024**.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

1.1 Form Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

[Selamat Datang Responden]

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi pada PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU, hasil survei ini akan kami gunakan sebagai bahan parameter untuk perbaiki kualitas pelayanan kami secara berkelanjutan.

[Data Responden]

Nama Responden *	<input type="text" value="Budi Dharma Nugroho"/>	
Usia Responden *	<input type="text" value="35"/>	
Jenis Kelamin *	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan	
Nomor Telepon Responden *	<input type="text" value="081234567890"/>	
Alamat Email Responden	<input type="text" value="budi.dharma@ptunpalu.go.id"/>	
Domisili Responden *	<input type="text" value="Pilih Wilayah"/>	
Pendidikan Responden *	<input type="text" value="Pilih Pendidikan"/>	
Pekerjaan Responden *	<input type="text" value="Pilih Pekerjaan"/>	
*Jenis layanan :		
Jenis layanan yang diterima	in/Kemudahan /Perkawinan, Kelahiran,Upaya Hukum, Pelayanan Pengembalian Sisa Pajak, Pelayanan Eksekusi, rahan, e-Court, Pelayanan Bantuan Hukum)	
1. Penyelesaian Perkara	nan Salinan Putusan, Pelayanan Surat Kuasa, Pelayanan Surat Keterangan Tidak Tertangguh Perkara Tata, Pelayanan	
2. Pengambilan Produk Pengadilan	formasi, Penanganan Pengaduan)	
3. Informasi & Pengaduan		
Jenis layanan yang diterima		

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

1.2 Form Survei kepuasan Masyarakat (SKM)

[Survei Kepuasan Masyarakat]

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
[Survei Kepuasan Masyarakat](#)
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
[Survei Kepuasan Masyarakat](#)
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
[Survei Kepuasan Masyarakat](#)
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
[Survei Kepuasan Masyarakat](#)
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
[Survei Kepuasan Masyarakat](#)
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
[Survei Kepuasan Masyarakat](#)
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
[Survei Kepuasan Masyarakat](#)
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
[Survei Kepuasan Masyarakat](#)
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
[Survei Kepuasan Masyarakat](#)
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

**BAB II
METODOLOGI SURVEI**

Survei ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu dengan melakukan penyebaran kuisioner secara online melalui link survei dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan untuk mendapatkan nilai atau angka-angka. Data-data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan pendekatan deskripsi kuantitatif untuk memperoleh gambaran nyata kualitas pelayanan yang diberikan Pengadilan Tata Usaha Negara Palu melalui pengolahan hasil survei.

2.1 Kriteria Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang telah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palu. Adapun kriteria responden yang digunakan adalah sebagai berikut:

- A. Pengunjung Pengadilan Tata Usaha Negara Palu atau Para Pencari Keadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palu.
- B. Telah berusia lebih dari 17 (tujuh belas) tahun atau belum berusia 17 (tujuh belas) tahun tetapi telah menikah.
- C. Telah menerima layanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palu yaitu Penyelesaian Perkara TUN, Pengambilan Produk Pengadilan TUN, dan/atau Informasi dan Pengaduan.

2.2 Metode Pencacahan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan metode pencacahan yaitu menggunakan angka-angka yang dipersamakan dengan jumlah bintang yang diberikan oleh responden sebagai indikator penghitungan tingkat kepuasan masyarakat atau dasar pengukuran tingkat kepuasan masyarakat. Adapun pengukuran dalam Survei sebagai berikut:

Number Of Stars	Response Count
☆	Tidak Sesuai
☆☆	Kurang Sesuai
☆☆☆	Sesuai
☆☆☆☆	Sangat Sesuai

Pengisian Survei oleh responden yang memenuhi kriteria responden melalui link Survei https://survei.djmt.id/ptun_palu. Adapun rentang waktu pengisian survei dimulai pada bulan Oktober s.d Desember 2025. Jumlah minimal responden dalam pengisian Survei adalah 20 (dua puluh) responden sebagai angka minimum untuk

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

pengujian validitas dari Survei. Untuk periode ini terdapat 67 (enam puluh tujuh) responden yang mengisi survei.

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data hasil Survei oleh responden dilakukan dengan mengkonversi hasil pencacahan atau pengukuran menjadi 4 (empat) skala sebagai berikut:

No	Mutu Pelayanan	Nilai SKM	Presentase
1	A (Sangat Baik)	3,5324 – 4	88,31% - 100%
2	B (Baik)	3,0644 – 3,532	76.61% - 88,30%
3	C (Kurang Baik)	2,6000 – 3,064	65,00% - 76,60%
4	D (Tidak Baik)	1,0000 – 2,5996	25,00% - 64,99%

Adapun rumus yang digunakan dalam pengkonversian ataupun pengolahan data adalah sebagai berikut:

$$\text{NILAI SKM} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang}}{\text{Jumlah responden} \times 20} \times 4$$

$$\text{Presentase SKM} = \frac{\text{Nilai SKM}}{4(\text{Skala SKM})} \times 100\%$$

**BAB III
PENGOLAH SURVEI**

3.1 Analisis Hasil Survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menghubungkan angka-angka dan variable penilaian. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Palu yang dilaksanakan pada Bulan **Oktober s.d Desember 2025**, adapun nilai SKM yang didapatkan yaitu **3.89** (tiga koma delapan sembilan) atau **97,13%** yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik.

Berikut hasil perhitungan nilai SKM Pengadilan Tata Usaha Negara Palu:

No	Pertanyaan	Rata - Rata Nilai	Skala
1	Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.	3,96	4
2	Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.	3,87	4
3	Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.	3,90	4
4	Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.	3,82	4
5	Produk/jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diinformasikan.	3,88	4
6	Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring.	3,94	4

**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pengadilan Tata Usaha Negara Palu**

7	Petugas mampu memberikan respon dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, serta petugas mudah dikenali (memakai seragam dan tanda pengenal)	3,85	4
8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan, baik secara langsung maupun daring telah sesuai dengan standart dan harapan dari pengguna layanan.	3,88	4
9	Kualitas penanganan konsultasi dan pengaduan yang beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat, serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas	3,91	4

Analisis data hasil SKM untuk setiap kuisiner pernyataan didiskripsikan sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

Number Of Stars	Response Count	Response Percent
☆	0	0%
☆☆	0	0%
☆☆☆	3	4%
☆☆☆☆	64	96%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil kuisiner di atas, dapat dilihat bahwa dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (96%) yakni sangat sesuai atau 64 (enam puluh empat) responden, dan 3 (tiga) responden memberikan 3 (tiga) Bintang (4%) pada pernyataan sesuai, hal ini menunjukkan responden setuju bahwa informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Tidak terdapat responden memberikan skor bintang 2 (dua) dan skor bintang 1 (satu), yang dapat diartikan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palu dengan jenis pelayanannya telah terpenuhi.

**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pengadilan Tata Usaha Negara Palu**

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,96 (tiga koma Sembilan enam) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap "Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya".

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

Number Of Stars	Response Count	Response Percent
☆	0	0%
☆☆	0	0%
☆☆☆	9	13%
☆☆☆☆	58	87%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil kuisisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (87%) yakni sangat sesuai atau 58 (lima puluh delapan) responden, dan 9 (sembilan belas) responden memberikan 3 (tiga) Bintang (13%) pada pernyataan sesuai.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,87(tiga koma delapan tujuh) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari responden terhadap "Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini".

3. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

Number Of Stars	Response Count	Response Percent
☆	0	0%
☆☆	0	0%
☆☆☆	7	10%
☆☆☆☆	60	90%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil kuisisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

(empat) bintang (90%) yakni sangat sesuai atau 60 (enam puluh) responden, dan 7 (tujuh) responden (10%) memberikan 3 (tiga) Bintang pada pernyataan sesuai, "Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan". Hal ini menunjukkan responden setuju bahwa informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,90 (tiga koma Sembilan) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari responden terhadap "Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan".

4. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

Number Of Stars	Response Count	Response Percent
☆	0	0%
☆☆	0	0%
☆☆☆	12	18%
☆☆☆☆	55	82%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil kuisisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (82%) yakni sangat sesuai atau 55 (lima puluh lima) responden, dan 12 (dua belas) responden (18%) memberikan 3 (tiga) bintang pada pernyataan sesuai "Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan". Hal ini menunjukkan responden setuju bahwa informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,82 (tiga koma delapan dua) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari responden terhadap "Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan".

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

5. Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Dengan Hasil Yang diberikan.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah produk/jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diinformasikan

Number Of Stars	Response Count	Response Percent
☆	0	0%
☆☆	0	0%
☆☆☆	7	10%
☆☆☆☆	60	90%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (90%) yakni sangat sesuai atau 60 (enam puluh) responden, dan 7 (tujuh) responden (10%) memberikan 3 (tiga) bintang pada pernyataan sesuai dengan "Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Dengan Hasil Yang diberikan". Hal ini menunjukkan responden setuju bahwa informasi produk/jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diinformasikan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,88 (tiga koma delapan delapan) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang kurang baik dari responden terhadap "Kesesuaian Produk Pelayanan antara Yang Tercantum dalam Standar dengan Hasil Yang diberikan".

6. Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring.

Number Of Stars	Response Count	Response Percent
☆	0	0%
☆☆	0	0%
☆☆☆	4	6%
☆☆☆☆	63	94%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

(empat) bintang (94%) yakni sangat sesuai atau 63 (enam puluh tiga) responden, dan 4 (empat) responden (6%) memberikan 3 (tiga) bintang pada pernyataan sesuai dengan "Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan". Hal ini menunjukkan responden setuju bahwa petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,94 (tiga koma Sembilan empat) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari responden terhadap Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan.

7. Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung maupun melalui aplikasi layanan daring, serta petugas mudah dikenali (memakai seragam dan tanda pengenal).

Number Of Stars	Response Count	Response Percent
☆	0	0%
☆☆	0	0%
☆☆☆	10	15%
☆☆☆☆	57	85%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (85%) yakni sangat sesuai atau 57 (lima puluh tujuh) responden, dan 10 (sepuluh) responden (15%) memberikan 3 (tiga) bintang pada pernyataan sesuai dengan "Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan". Hal ini menunjukkan responden setuju bahwa petugas pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Palu mampu memberikan respon dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, serta petugas mudah dikenali (memakai seragam dan tanda pengenal).

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,85 (tiga koma delapan lima) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari responden terhadap Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah kualitas sarana dan prasarana pelayanan, baik secara langsung maupun daring telah sesuai dengan standar dan harapan dari pengguna layanan.

Number Of Stars	Response Count	Response Percent
☆	0	0%
☆☆	0	0%
☆☆☆	8	12%
☆☆☆☆	59	88%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil kuisisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (88%) yakni sangat sesuai atau 59 (slima puluh sembilan) responden, dan 8 (delapan) responden (12%) memberikan 3 (tiga) bintang pada pernyataan sesuai dengan "Kualitas Sarana dan Prasarana". Hal ini menunjukkan responden setuju bahwa kualitas sarana dan prasarana pelayanan baik secara langsung maupun daring telah sesuai dengan standar dan harapan dari pengguna layanan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari setiap bintang adalah 3,88 (tiga koma delapan delapan) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari responden terhadap kualitas sarana dan prasarana.

9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat kualitas penanganan konsultasi dan pengaduan yang beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/holline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat, serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

Number Of Stars	Response Count	Response Percent
☆	0	0%
☆☆	0	0%
☆☆☆	6	9%
☆☆☆☆	61	91%
Total	67	100%

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

Berdasarkan hasil kuisisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (91%) yakni sangat sesuai atau 61 (enam puluh satu) responden, dan 6 (enam) responden (9%) memberikan 3 (tiga) bintang pada pernyataan sesuai dengan " Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan". Hal ini menunjukkan responden setuju sekali bahwa kualitas penanganan konsultasi dan pengaduan yang beragam (Tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat, serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,91 (tiga koma Sembilan satu) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.

**BAB IV
DATA SURVEI**

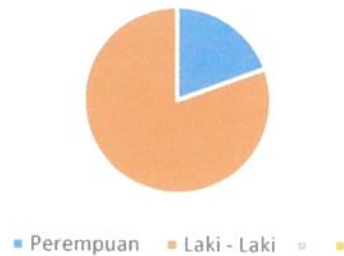
4.1 Data Responden

A. Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	54	81%
Wanita	13	19%
Jumlah	67	100%

Jenis Kelamin



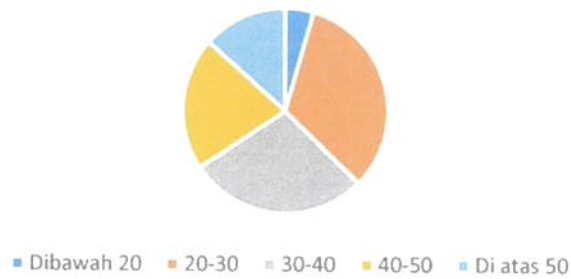
B. Usia

Adapun rentang usia dari responden sebagai berikut:

Rentang Usia	Jumlah	Presentase
Dibawah 20	3	4%
20-30	22	33%
30-40	19	28%
40-50	14	21%
Di atas 50	9	13%
Jumlah	67	100%

**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pengadilan Tata Usaha Negara Palu**

Usia



Responden dengan rentang usia dibawah 20 tahun sebanyak 3(tiga) orang (4%), usia 20-30 tahun sebanyak 22(dua puluh dua) orang (33%), kemudian responden dengan rentang usia 30-40 tahun sebanyak 19 (sembilan belas) orang (28%), usia 40-50 tahun sebanyak 14 (empat belas) orang (21%) dan responden usia di atas 50 (lima puluh) tahun sebanyak 9 (tiga) (13%) responden. Sehingga dapat diketahui, bahwa penerima layanan seluruhnya masuk dalam kategori usia produktif yaitu dengan rentang usia 20-30 tahun.

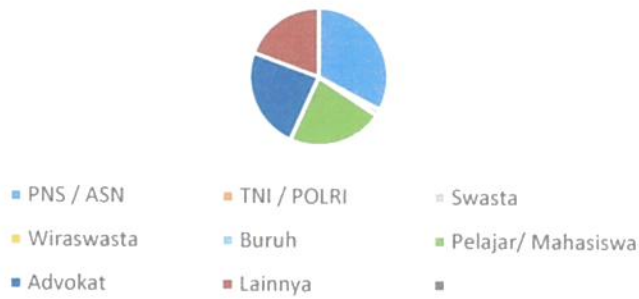
C. Pekerjaan

Pekerjaan dari responden sebagai berikut:

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS / ASN	22	33%
TNI / POLRI	0	0%
Swasta	1	1%
Wiraswasta	0	0%
Buruh	0	0%
Pelajar/ Mahasiswa	15	22%
Advokat	16	24%
Lainnya	13	19%
Jumlah	67	100%

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

Pekerjaan



Responden yang mengisi survei sebanyak 22 (dua puluh dua) responden (33%) berprofesi sebagai PNS/ASN, 1 (satu) Responden (1%) berprofesi sebagai Swasta, 15 (lima belas) responden (22%) berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa, 16 (enam belas) responden (24%) berprofesi sebagai Advokat dan 13 (tiga belas) responden (19%) berprofesi lainnya. Hal ini dapat memberikan gambaran kepada Pengadilan Tata Usaha Negara Palu tentang profil responden dalam hal pekerjaan, sehingga dapat diambil kebijakan yang tepat dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan responden.

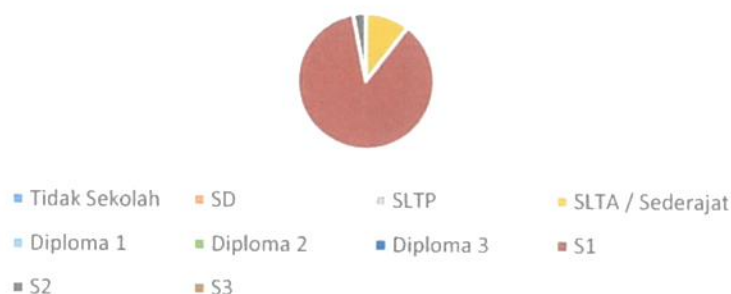
D. Pendidikan

Adapun Jenjang pendidikan dari responden sebagai berikut:

Pendidikan	Jumlah	Presentase
Tidak Sekolah	0	0%
SD	0	0%
SLTP	0	0%
SLTA / Sederajat	7	10%
Diploma 1	0	0%
Diploma 2	0	0%
Diploma 3	0	0%
S1	58	87%
S2	2	3%
S3	0	0%
Jumlah	67	100%

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

Pendidikan



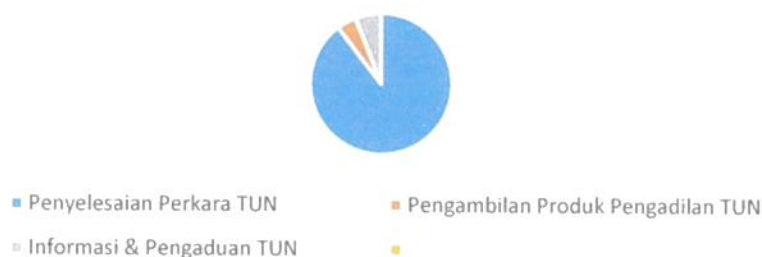
Responden yang mengisi Survei sebanyak 7 (tujuh) responden (10%) berpendidikan SLTA/ Sederajat, 58 (lima puluh delapan) responden (87%) berpendidikan Sarjana (S1), dan sebanyak 2 (dua) responden (3%) yang berpendidikan Pasca Sarjana (S2). Hal ini dapat memberikan gambaran kepada Pengadilan Tata Usaha Negara Palu tentang profil responden dalam hal pendidikan, sehingga dapat diambil kebijakan yang tepat dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan responden.

E. Jenis layanan

Jenis layanan yang diterima oleh responden adalah sebagai berikut:

Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Penyelesaian Perkara TUN	60	90%
Pengambilan Produk Pengadilan TUN	3	4%
Informasi & Pengaduan TUN	4	6%
Jumlah	67	100%

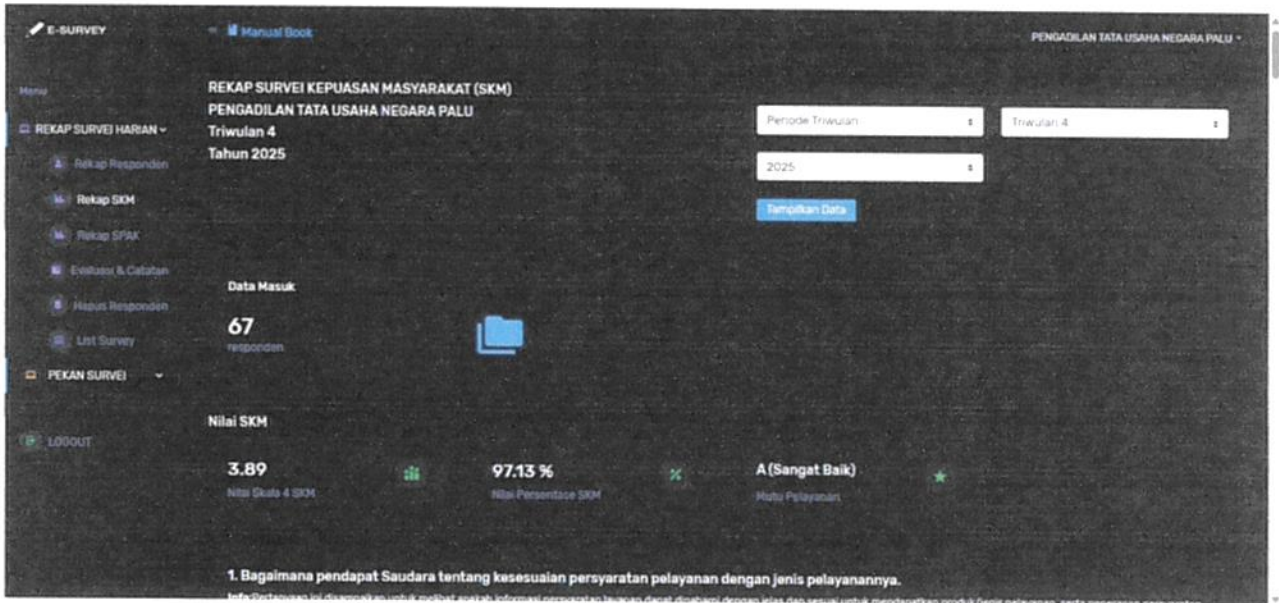
Jenis Layanan



Responden yang menerima jenis layanan Penyelesaian Perkara TUN sebanyak 60 (enam puluh) responden (89,6%), sebanyak 3 (tiga) responden (4,5%) menerima layanan pengambilan produk pengadilan TUN, dan sebanyak 4 (empat) responden (6,0%) menerima layanan informasi pengadilan TUN.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penaadilan Tata Usaha Negara Palu

4.2 Hasil Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SKM)



4.3 Tautan Akses Hasil Survei

Untuk link survei dapat diakses pada :

https://survei.djmt.id/ptun_palu Untuk mengakses hasil survei SKM dan SPAK, dapat diakses pada: <https://ptun-palu.go.id/hasil-survey-kepuasan-masyarakat/>

4.4 Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil Survei yang didapatkan dengan kualitas pelayanan yaitu sangat baik menjadi motivasi Pengadilan Tata Usaha Negara Palu untuk terus melakukan inovasi demi peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan prima. Berikut adalah tindak lanjut atau rencana aksi yang akan dilakukan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palu:

a. Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

- 1) Melakukan kegiatan *briefing* secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menjadi forum penyampaian masukan atau evaluasi dari petugas PTSP untuk menunjang pemberian pelayanan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian pelayanan baik melalui wa center PTSP maupun secara langsung kepada pencari keadilan/pengguna layanan.

**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pengadilan Tata Usaha Negara Palu**

- 2) Penyediaan perangkat atau informasi yang dapat menunjang pelaksanaan petugas PTSP.
- b. Bagian Perencanaan, Informasi Teknologi dan Pelaporan dan Tim Inovasi, Pengelola Website dan Media Sosial
- 1) Melakukan pembaharuan pada media informasi yang dimiliki oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Palu baik melalui website atau media sosial, misalnya penyampaian informasi yang berkaitan dengan layanan yang ada dan informasi berkaitan Peradilan Tata Usaha Negara.
- c. Bagian Umum dan Keuangan
- 1) Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk pengunjung pengadilan khususnya bagi penyandang disabilitas.