PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III TAHUN 2026



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

SURVEY 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2026
DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

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

Disahkan di Palu
Pada hari Rabu, 30 September 2026

Mengetahui
Wakil Ketua PTUN Palu

YUDI RINALDI SURACHMAN,S.H., M.H.
NIP. 197208102005021002

Panitera Muda Hukum
Selaku Ketua Tim Survei

JONAIDI MADRI, S.H. M.H.
NIP. 197508182005021001

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

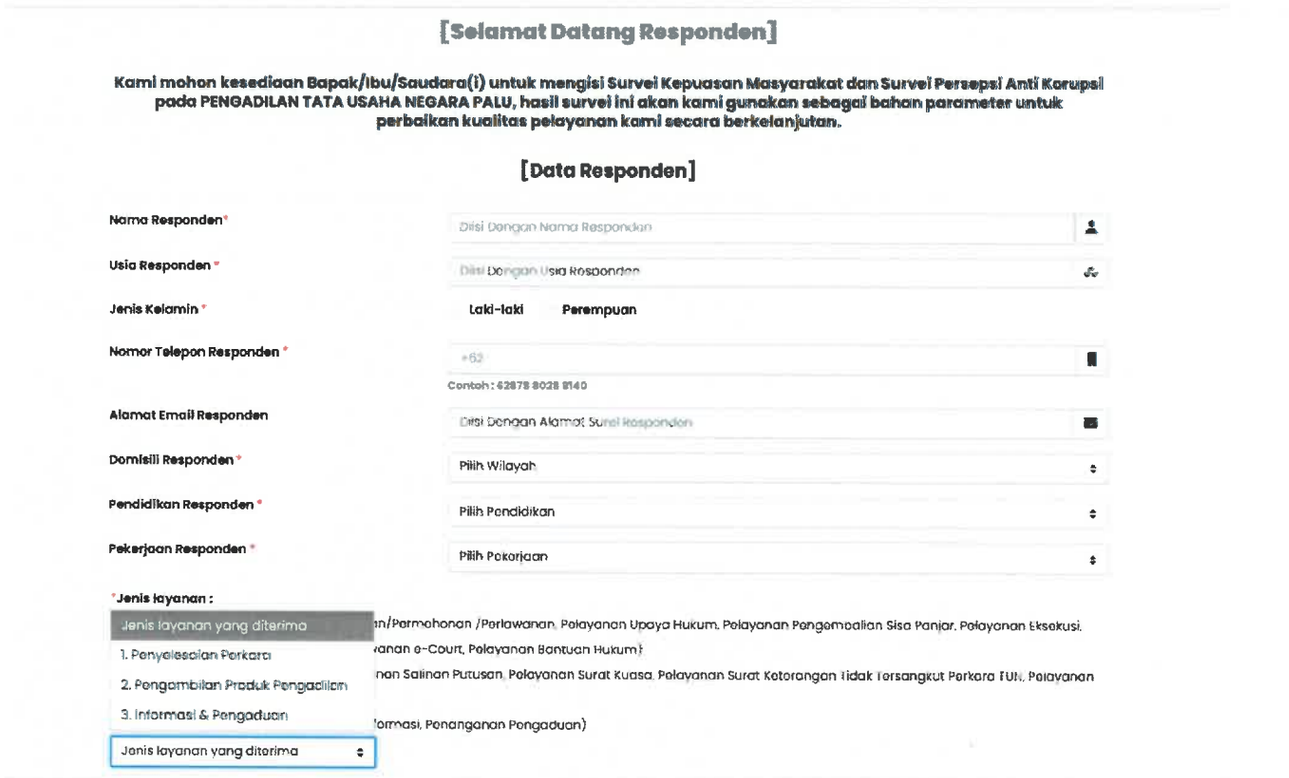
BAB I
KUISIONER SURVEI

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 2026 tentang Pemberlakuan Aplikasi E-Survei Pada Satuan Kerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara tanggal 8 Juli 2026.**

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 perbaikan kualitas pelayanan kami secara berkelanjutan.

[Data Responden]

Nama Responden *
Diisi Dengan Nama Responden

Usia Responden *
Diisi Dengan Usia Responden

Jenis Kelamin *
Laki-laki Perempuan

Nomor Telepon Responden *
+62
Contoh : 62878 8028 8140

Alamat Email Responden
Diisi Dengan Alamat Surel Responden

Domisili Responden *
Pilih Wilayah

Pendidikan Responden *
Pilih Pendidikan

Pekerjaan Responden *
Pilih Pekerjaan

Jenis layanan :
Jenis layanan yang diterima
1. Penyelesaian Perkara
2. Pengambilan Produk Pengadilan
3. Informasi & Pengaduan
Jenis layanan yang diterima

...n/Permohonan /Perlawanan, Pelayanan Upaya Hukum, Pelayanan Pengembalian Sisa Panjar, Pelayanan Eksekusi,
...anan e-Court, Pelayanan Bantuan Hukum)
...nan Salinan Putusan, Pelayanan Surat Kuasa, Pelayanan Surat Keterangan Tidak Tersangkut Perkara TUN, Pelayanan
...formasi, Penanganan Pengaduan)

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.
Informasi Lebih Lanjut
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
Informasi Lebih Lanjut
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
Informasi Lebih Lanjut
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
Informasi Lebih Lanjut
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.
Informasi Lebih Lanjut
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
Informasi Lebih Lanjut
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
Informasi Lebih Lanjut
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
Informasi Lebih Lanjut
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
Informasi Lebih Lanjut
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 memperolah 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 aparatur 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 kepuasaan masyarakat. Adapun pengukuran dalam Survei sebagai berikut:

★	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 Juli s.d September 2026. Jumlah minimal responden dalam pengisian Survei adalah 20 (dua puluh) responden sebagai angka minimum untuk pengujian validitas dari Survei. Untuk periode ini terdapat 26 (dua puluh enam) 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:

Tabel 2.1: Kategori Mutu Pelayanan

No	Mutu Pelayanan	Nilai SKM	Presentase
1	A (Sangat Baik)	3,5326 – 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:

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

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

BAB III
PENGOLAH SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menguhubungkan angka-angka dan variable penilaian. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Palu yang dilaksanakan pada Bulan Juli s.d September 2026, adapun nilai SKM yang didapatkan yaitu 3.89 (tiga koma delapan sembilan) atau 97,23% 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.	4	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.	3,59	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.	3,82	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.	4	4
5	Produk/jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diinformasikan.	3,95	4
6	Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring.	4	4
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	3,86	4

	mudah dikenali (memakai seragam dan tanda pengenal)		
8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan, baik secara langsung maupun daring telah sesuai dengan standart dan harapan dari pengguna layanan.	3,95	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	4	4

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

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
   Info: Pertanyaan ini disampikan 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%
★★★	0	0%
★★★★	26	100%
Total	26	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 26 (dua puluh enam) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (100%) yakni sangat sesuai atau 26 (dua puluh enam) responden, 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 3 (tiga), 2 (dua) dan skor bintang 1(satu), yang dapat diartikan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan di Pengadilan Tala Usaha Negara Palu dengan jenis pelayanannya telah terpenuhi.
Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 4.00 (empat koma nol nol) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik 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%
★★★	10	38%
★★★★	16	62%
Total	26	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 26 (dua puluh enam) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (62%) yakni sangat sesuai atau 16 (enam belas) responden, dan 10 (sepuluh) responden memberikan 3 (tiga) Bintang (38%) pada pernyataan sesuai.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,59 (tiga koma lima sembilan) 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%
★★★	5	19%
★★★★	21	81%
Total	26	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 26 (dua puluh enam) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (81%) yakni sangat sesuai atau 21 (dua puluh satu) responden, dan 5 (lima) responden (19%) 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 3,82(tiga koma delapan dua) 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 dinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

Number Of Stars	Response Count	Response Percent
★	0	0%
★★	0	0%
★★★	1	4%
★★★★	25	96%
Total	26	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 26 (dua puluh enam) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (96%) yakni sangat sesuai atau 25 (dua puluh lima) responden, dan 1 (satu) responden (4%) memberikan 3 (tiga) bintang pada pernyataan sesuai "Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan". Hal ini menunjukkan responden sangat 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 4,00 (empat koma nol nol) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari responden terhadap "Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan".

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%
★★★	2	8%
★★★★	26	92%
Total	26	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 26 (dua puluh enam) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (92%) yakni sangat sesuai atau 26 (dua puluh enam) responden, dan 2 (dua) responden (18%) 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 3,95 (tiga koma Sembilan lima) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi 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%
★★★	1	4%
★★★★	25	96%
Total	26	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 26 (dua puluh enam) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (96%) yakni sangat sesuai atau 25 (dua puluh lima) responden, dan 1 (satu) responden (4%) 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 4.00 (empat koma nol nol) 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%
★★★	3	12%
★★★★	23	88%
Total	26	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 26 (dua puluh enam) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (88%) yakni sangat sesuai atau 23 (dua puluh tiga) responden, dan 3 (tiga) responden (12%) 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 3,86 (tiga koma delapan enam) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari responden terhadap Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan.

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.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pengadilan Tata Usaha Negara Palu

Number Of Stars	Response Count	Response Percent
★	0	0%
★★	0	0%
★★★	2	8%
★★★★	26	92%
Total	26	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 26 (dua puluh enam) responden yang mengikuti survei, Sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (92%) yakni sangat sesuai atau 26 (dua puluh enam) responden, dan 2 (dua) responden (8%) 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 3,95 (tiga koma sembilan lima) 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%
★★★	1	4%
★★★★	25	96%
Total	26	100%

Berdasarkan hasil kuisioner di atas, dapat dilihat bahwa dari 26 (dua puluh enam) responden yang mengikuti survei, sebagian responden memberikan nilai 4 (empat) bintang (96%) yakni sangat sesuai atau 25 (dua puluh lima) responden, dan 1 (satu) responden (4%) 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 4,00 (empat koma nol nol 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:

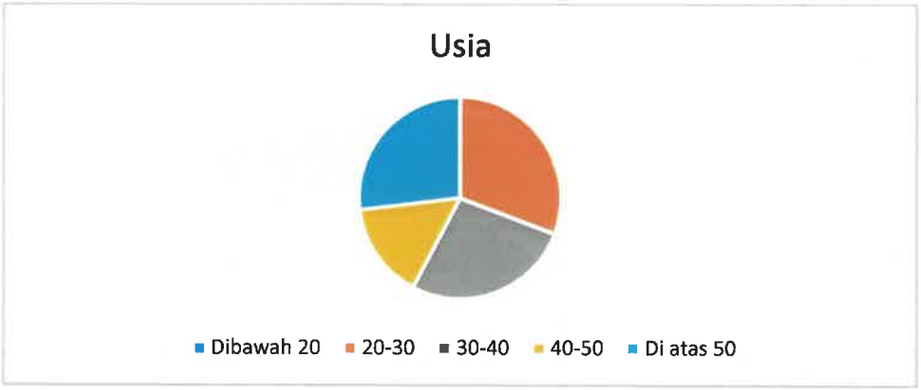
Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	19	73%
Wanita	7	27%
Jumlah	26	100%



B. Usia

Adapun rentang usia dari responden sebagai berikut:

Rentang Usia	Jumlah	Presentase
Dibawah 20	0	0%
20-30	8	31%
30-40	7	27%
40-50	5	19%
Di atas 50	6	23%
Jumlah	26	100%

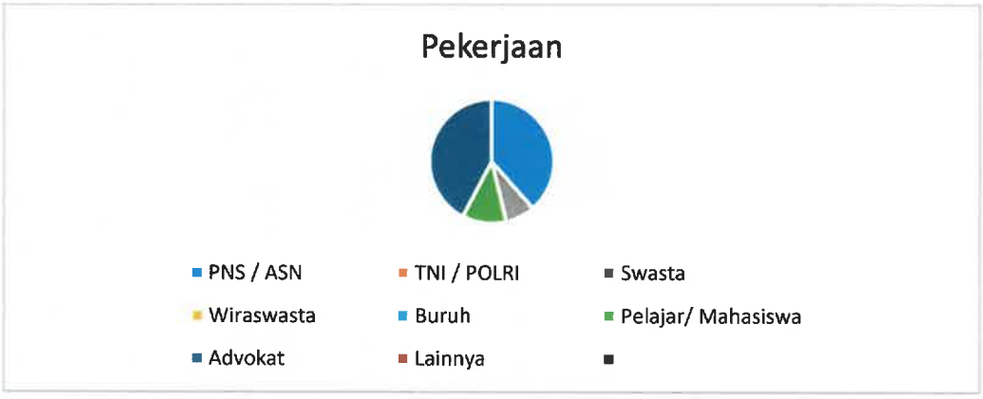


Responden dengan rentang usia 20-30 tahun sebanyak 8(delapan) orang (31%), kemudian responden dengan rentang usia 31-40 tahun sebanyak 8 (delapan) orang (31%), responden dengan rentang usia 40-50 tahun sebanyak 4(empat) orang (15%), dan responden usia di atas 50 (lima puluh) tahun sebanyak 7 (tujuh) (27%) responden. Sehingga dapat diketahui, bahwa penerima layanan seluruhnya masuk dalam kategori usia rentang 20-30 tahun.

C. Pekerjaan

Pekerjaan dari responden sebagai berikut:

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS / ASN	10	38%
TNI / POLRI	0	0%
Swasta	2	8%
Wiraswasta	0	0%
Buruh	0	0%
Pelajar/ Mahasiswa	3	12%
Advokat	11	42%
Lainnya	0	0%
Jumlah	26	100%

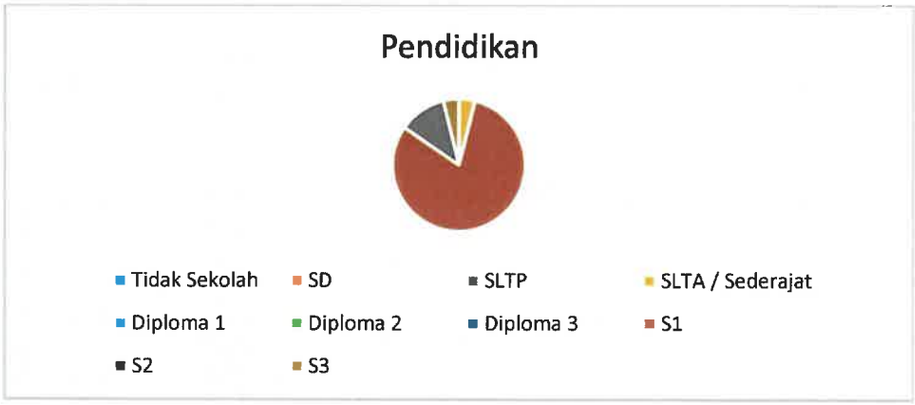


Responden yang mengisi survei sebanyak 11 (sebelas) responden (42%) berprofesi sebagai Advokat, 10 (sepuluh) Responden (38%) berprofesi sebagai PNS, 2 (dua) responden (8%) berprofesi sebagai swasta, dan 3 (dua) responden (12%) berprofesi pelajar/Mahasiswa. Hal ini dapat memberikan gambaran kepada Pengadilan 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	1	4%
Diploma 1	0	0%
Diploma 2	0	0%
Diploma 3	0	0%
S1	21	81%
S2	3	12%
S3	1	4%
Jumlah	26	100%



Responden yang mengisi Survei sebanyak 21 (dua puluh satu) responden (81%) berpendidikan S1, 3 (tiga) responden (12%) berpendidikan Pasca Sarjana (S2), 1 (satu) responden (4%) berpendidikan doktor (S3), dan 1 (satu) responden (4%) berpendidikan SLTA/Sederajat. 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

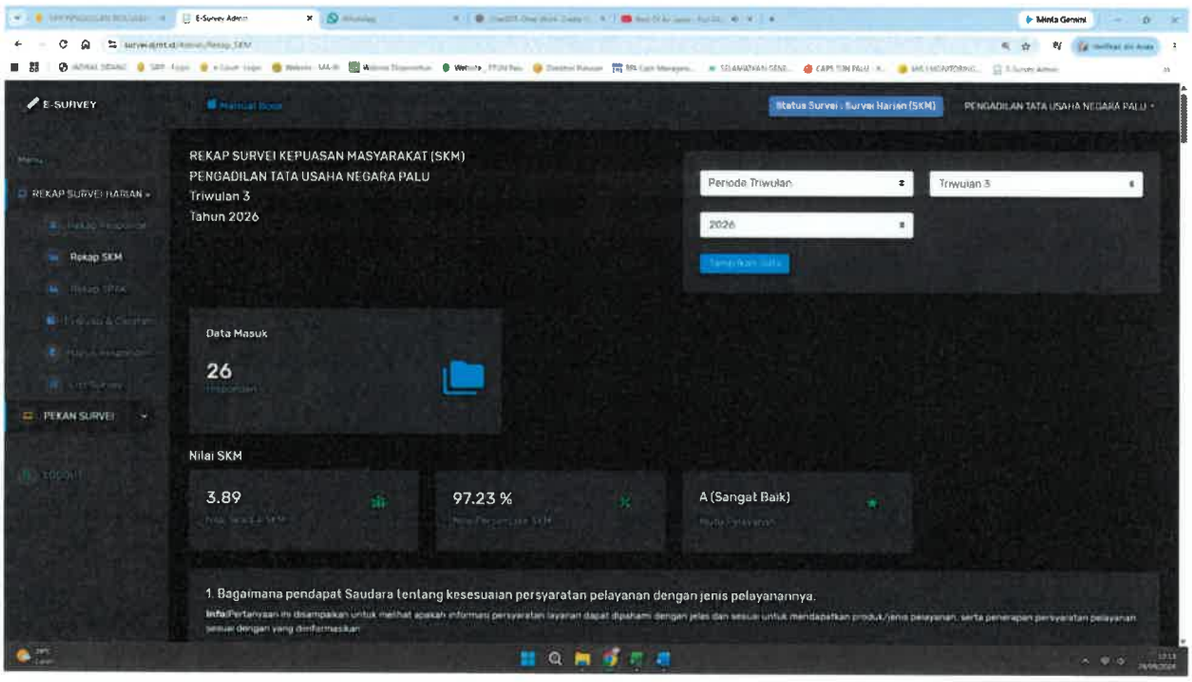
Jenis layanan yang diterima oleh responden adalah sebagai berikut:

Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Penyelesaian Perkara TUN	24	92,31%
Pengambilan Produk Pengadilan Tun	0	0,00%
Informasi & Pengaduan TUN	2	7,69%
Jumlah	24	100,00%



Responden yang menerima jenis layanan Penyelesaian Perkara TUN sebanyak 92,31% atau 24 (dua puluh empat, dan sebanyak 7,69% atau 2 responden yang menerima layanan informasi dan pengaduan TUN.

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.

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.