

**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEY
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA KENDARI
TAHUN 2019**

5



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA KENDARI

Jl. Badak No. 7 Kendari Telp. (0401) 3196715,3196716,316717,Fax.(0401)3196715

Website : www.ptun-kendari.go.id Email : Kendari@ptun.org

KENDARI 93232 SULAWESI TENGGARA

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat serta hidayahNya sehingga kami Tim Survey Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari mampu menyelesaikan laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Tahun 2019.

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey ini kami lakukan dengan maksud untuk menindaklanjuti Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari pada Tahun 2018 yang diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai Sangat Puas. Namun dari hasil tersebut, terdapat beberapa keluhan pengguna terhadap pelayanan yang perlu untuk ditindak lanjuti.

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada rekan rekan Tim Survey Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari yang telah bekerja keras menyelesaikan tugasnya dalam pelaksanaan survey dan menyusun Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Tahun 2019, demi terwujudnya visi dan misi Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari. Terima kasih juga kepada seluruh Keluarga Besar Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari yang telah mendukung terlaksananya Tindak Lanjut keinginan pelanggan untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari. Semoga hubungan yang telah terjalin dengan baik selama ini dapat terjalin dengan baik seterusnya.

Kami sadar bahwa penyusunan Laporan Tindak Lajut Hasil Survey ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan, kritik serta saran dari seluruh aspek yang ada di Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari demi kesempurnaan dari laporan ini. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari

Kendari, 2 Januari 2020

Ketua Tim Survei

	<i>Halaman</i>
DAFTAR ISI	
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DARTAR TABEL	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Sasaran	2
D. Manfaat	2
E. Tujuan.	2
BAB II. PROSEDURE PENGUKURAN SURVEY	3
A. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	3
B. SOP Survey Kepuasan Pelayanan.....	3
C. Pengolahan Data.....	4
BAB III. HASIL SURVEY	5
A. Hasil Survey.....	5
BAB IV. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY	6
A. Tindak Lanjut Hasil Survey.....	6

DAFTAR TABEL

<i>No.Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. SOP Survey Kepuasan Pelayanan.....	3
2.Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	4

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari melakukan Tindak Lanjut atas keinginan Pelanggan untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari.

B. DASAR HUKUM

1. Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 ;

C. SASARAN

Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan memiliki beberapa sasaran yaitu :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. Melakukan Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. MANFAAT

Tersedianya data Index Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui gambaran kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut haL perlu dilakukan;

D. TUJUAN

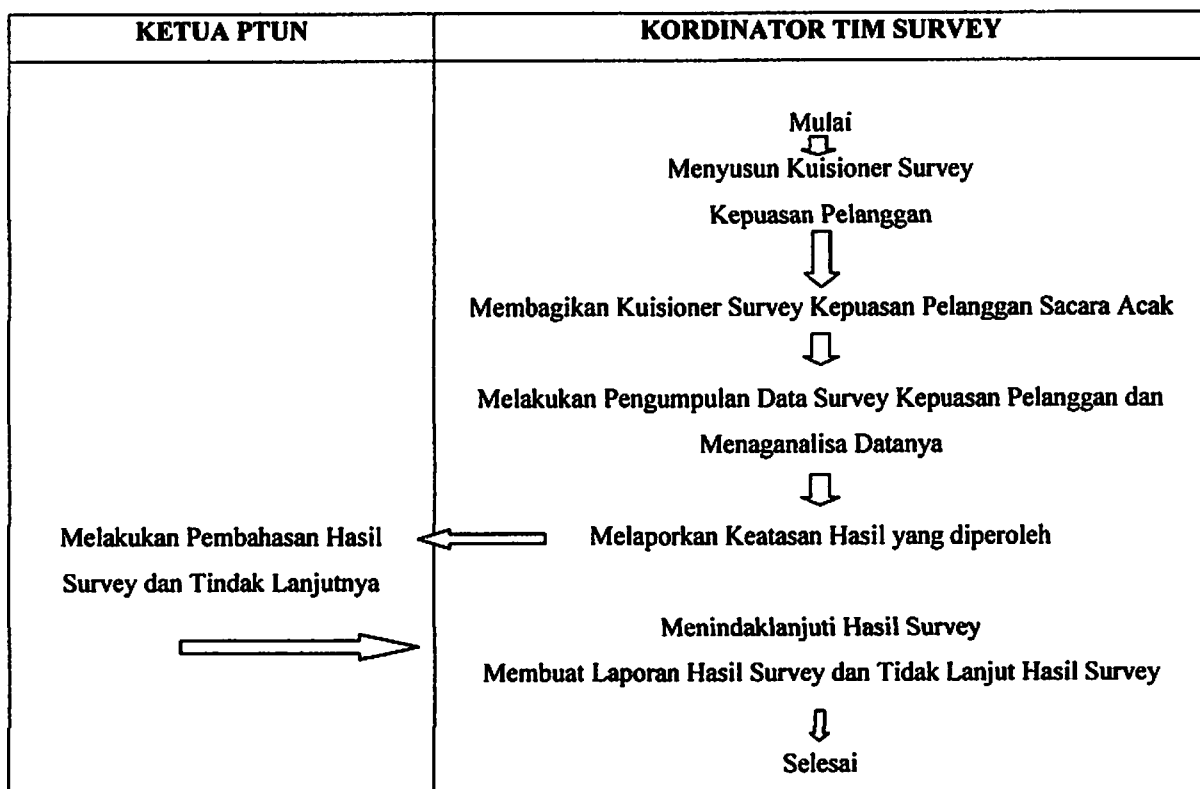
1. Mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Publik Di Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari ;
2. Melakukan Tindak lanjut atas hasil survey kepuasan Pelanggan ;

BAB II PROSEDURE PENGUKURAN SURVEY

A. LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan di unit Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari pada saat jam kantor, diambil secara acak (random sampling) dari seluruh pengunjung Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari. Pemilihan sampel dilakukan secara acak diseluruh wilayah pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari, sehingga dapat mewakili karakteristik wilayah dan budaya setempat yang dapat mempengaruhi perilaku masyarakat sehingga diharapkan data yang diperoleh dapat mewakili dan dapat dipertanggung jawabkan. Responden dari survey harian ini adalah pengunjung Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari yang telah berusia minimal 18 tahun, hal ini diharapkan responden tersebut dianggap telah cukup dewasa dalam memberikan pendapat yang dapat dipertanggungjawabkan dan dianggap valid. Data dikumpulkan dengan selang waktu Januari s.d Desember 2019 dan dianalisa pada awal bulan Januari 2018 untuk ditindak lanjuti sesuai dengan keinginan Pelanggan.

B. SOP SURVEY KEPUASAN PELAYANAN



C. PENGOLAHAN DATA

Metode Pengolahan Data Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata -- rata tertimbang = Jumlah Bobot = 1 = 0,083

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

IKM = Total dari Nilai Persepsi Per Unsur x Nilai penimbang Total unsur yang terisi

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

IKM Unit pelayanan x 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 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	BAIK
4	3,26-4,00	81,26-100	A	SANGAT BAIK

BAB III

HASIL SURVEY

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 64 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari sebesar 85,01 % berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 81,26– 100).

BAB IV TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

A. Gambaran Umum

Hasil Survei Kepuasan Pengguna pada semester Triwulan I s.d Triwulan IV diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai Sangat Baik. Namun dari hasil tersebut terdapat keluhan atau ketidakpuasan pengguna terhadap pelayanan. Berikut adalah daftar keluhan atau ketidakpuasan pengguna tersebut. Adapun komentar, saran, apresiasi, keluhan atau ketidakpuasan pengguna yang didapat dari pengisian kuisioner adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas yang perlu dibenahi atau ditambahkan: → Kantin, maka hal tersebut ditindaklanjuti dengan :
 - Mengadakan Fasilitas Kantin bagi Masyarakat Pencari keadilan untuk meningkatkan kenyamanan saat menunggu sidang di Pengadilan Tata Usaha Negara Kendari
 - Mengadakan Perjanjian dengan pihak Penyedia Jasa Kantin untuk mengelola kantin
2. Fasilitas yang perlu di benahi atau di tambahkan : → Toilet Pria
Hal tersebut di tindaklanjuti dengan :
 - Mengusulkan Pembuatan Toilet
3. Jadwal Sidang yang selalu molor
Hal tersebut di tindaklanjuti dengan :
 - Dibuatkan daftar hadir Para Pihak dalam persidangan, apabila para pihak lengkap sidang dimulai.

Kendari, 2 Januari 2020

Ketua Tim Survey



RACHMADI, S.H.