



**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA
SAMARINDA**

2025

**Laporan Hasil Survey
Indeks
Kepuasan
Masyarakat**

TRIWULAN III TAHUN 2025

DAFTAR ISI

A.	Pendahuluan	2
1.	Umum.....	2
2.	Maksud dan Tujuan.....	3
3.	Ruang Lingkup	4
4.	Dasar	4
B.	Kegiatan yang dilaksanakan.....	4
1.	Metode Penelitian	5
2.	Teknik Pengumpulan Data dan Quality Control	5
3.	Teknik Analisa Data	5
4.	Tahapan Pelaksanaan	6
5.	Analisa Data.....	8
1)	Profil Responden	8
2)	Perhitungan Hasil Survey	12
C.	Hasil yang dicapai	15
D.	Simpulan dan Saran	15
E.	Penutup	16



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN MILITER
DAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA BANJARMASIN
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SAMARINDA**

Jalan Bung Tomo Nomor 136, Kec. Samarinda Seberang, Kota Samarinda
Provinsi Kalimantan Timur, www.ptun-samarinda.go.id, informasi@ptun-samarinda.go.id

LAPORAN

TENTANG

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025
Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda

A. Pendahuluan

1. Umum

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda terus berbenah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.

Pengadilan Tata Usaha Negara merupakan merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara di bawah naungan Mahkamah Agung RI yang berkedudukan di ibu kota provinsi. Sebagai Pengadilan tingkat pertama, Pengadilan Tata Usaha Negara berfungsi untuk menerima, memeriksa, memutus, dan menyelesaikan sengketa Tata Usaha Negara bagi para pencari keadilan.

Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda terletak di ibu kota Provinsi Kalimantan Timur dengan wilayah yuridiksi meliputi pada Kabupaten/Kota pada Provinsi Kalimantan Timur dan Provinsi Kalimantan Utara.

Dalam masa Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, tak hanya instansi Pemerintah, Badan Peradilan yang

berada di bawah naungan Mahkamah Agung RI juga dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat termasuk Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda.

Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan ramah, kredibel dan professional, serta meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana kebutuhan layanan publik. Tentu bukan sesuatu yang mudah, dimana Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda juga memiliki keterbatasan sumber daya, baik sumber daya manusia, anggaran dan yang lainnya. Untuk itu Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda terus berupaya meningkatkan pelayanan, baik kepada Aparatur Pengadilan maupun terhadap fasilitas, sarana dan prasarana dalam menunjang kenyamanan para pencari keadilan.

Berbagai peningkatan upaya pelayanan tersebut memerlukan suatu tolak ukur mengenai tingkat keberhasilan sebuah layanan. Hal tersebut dapat menjadi dasar dalam upaya melakukan perbaikan, peningkatan dan penyempurnaan layanan kepada publik atau para pencari keadilan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan melaksanakan Survey Kepuasan Pelayanan Publik / Survey Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan survey tersebut mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Laporan Hasil Survey Pelayanan Publik ini adalah untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap penyelenggaraan layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda.

Tujuan dari penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Pelayanan Publik ini yaitu tersusunnya rekomendasi tindak lanjut sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat atau para pencari keadilan dalam Membangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat mencakup Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan serta sarana dan prasarana Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda.

4. Dasar

- a. Undang-Undang RI Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
- b. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah.

B. Kegiatan yang dilaksanakan

Selama periode Triwulan III (Juli-September) Tahun 2025, Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan serta sarana dan prasarana Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda, responden mengisi survei melalui aplikasi e-Survey

pada laman https://survei.djmt.id/ptun_samarinda. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Kepuasan Pelayanan Publik ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka - angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu 3 (tiga) bulan atau dengan data minimal 30 (tiga puluh). Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang dibekali dengan pelatihan.

3. Teknik Analisa Data

Analisis data untuk menentukan indeks korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data kepuasan diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana 1 (satu) merupakan skor indeks paling rendah dan nilai 4 (empat) merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang sangat baik.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan pada setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasan Pelayanan Publik pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke dalam angka 0 – 100. Skala indeks kepuasan antara 1 – 4, yang bilamana mendekati nilai 4 maka tingkat kepuasan akan semakin baik (sangat baik).

4. Tahapan Pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survey lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan tools untuk survey kepuasan masyarakat ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:



Gambar 1. Model Alur Penyusunan Survey Kepuasan Pelayanan Publik

Perhitungan Index Responden Keadilan Yang Puas Terhadap Layanan Peradilan mengacu pada Keputusan Permenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/ 2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam perhitungan index kepuasan pencari keadilan, Nilai Persepsi minimal 3 dengan nilai konversi interval IKM Index harus $\geq 76,61$.

Ada 9 unsur/aspek pelayanan publik yang menjadi objek penilaian yaitu :

1. Persyaratan (U1)
2. Prosedur (U2)
3. Waktu Penyelesaian (U3)
4. Biaya / Tarif (U4)
5. Produk Layanan (U5)
6. Kompetensi Pelaksana (U6)
7. Perilaku Pelaksana (U7)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)
9. Sarana dan Prasarana (U9)

Skala penilaian terhadap masing-masing unsur menggunakan skema likert, dengan nilai terendah = 1 (satu) sampai dengan nilai tertinggi = 4 (empat). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan index kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Bobot Nilai rata-rata tertimbang dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Catatan : jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Untuk mendapatkan nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25.

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

$$\text{Catatan : Nilai dasar} = \frac{\text{jumlah nilai}}{\text{skala nilai tertinggi}} = \frac{100}{4} = 25$$

Nilai perhitung pengolahan index tersebut dikonversikan untuk memperoleh Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. Konversi nilai index tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 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	A	Sangat Baik

5. Analisa Data

1) Profil Responden

Responden yang mengisi Kuesioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda pada Triwulan III (Juli s.d September) Tahun 2025 adalah 30 (tiga puluh) responden. Responden tersebut adalah para pihak / pengunjung kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda dari berbagai usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

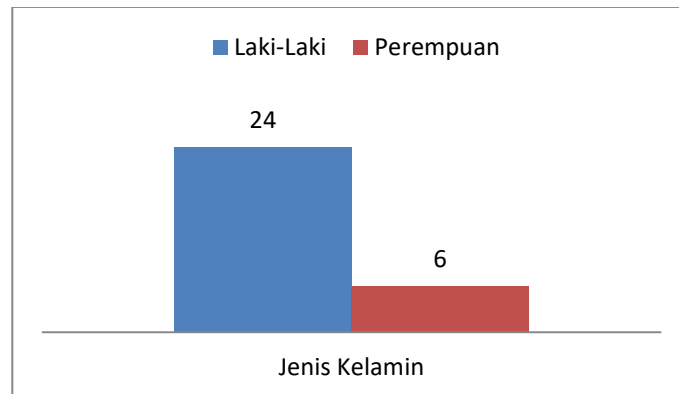
a Jenis Kelamin Responden

Dari 30 (tiga puluh) responden yang mengisi kuesioner tersebut ada 80% jenis kelamin laki-laki dan 20% jenis kelamin perempuan. Berikut tabel responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	24	80,00%
2	Perempuan	6	20,00%
	Jumlah Responden	30	100,00%

Grafik 1. Jenis Kelamin Responden



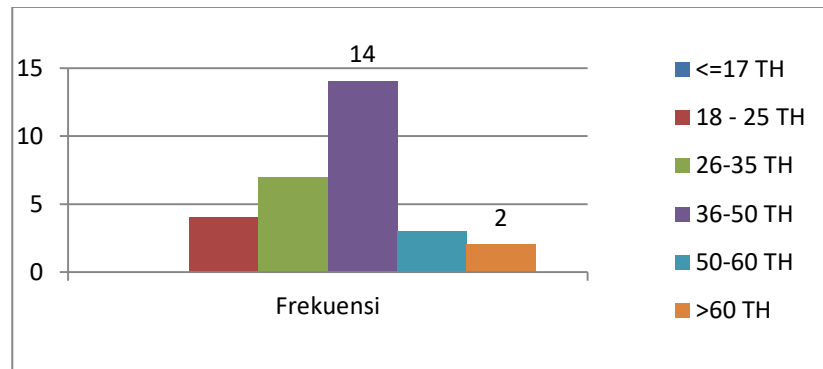
b Kelompok Usia Responden

Dari 30 (tiga puluh) responden yang mengisi kuesioner tersebut, ada 13,33% responden dengan usia antara 18 s.d 25 Tahun, 23,33% responden dengan usia antara 26 s.d 35 Tahun, 46,67% responden dengan usia antara 36 s.d. 50 Tahun, 10,00% responden dengan usia antara 51 s.d. 60 Tahun dan 6,67% responden dengan usia diatas 60 Tahun. Berikut table responden berdasarkan usia.

Tabel 3. Umur Responden

No.	Umur Responden	Frekuensi	Persentase
1	Dibawah 18 Tahun	0	0,00%
2	18 s.d 25 Tahun	4	13,33%
3	26 s.d 35 Tahun	7	23,33%
4	36 s.d 50 Tahun	14	46,67%
5	51 s.d 60 Tahun	3	10,00%
6	Diatas 60 Tahun	2	6,67%
Jumlah Responden		30	100,00%

Grafik 2. Umur Responden



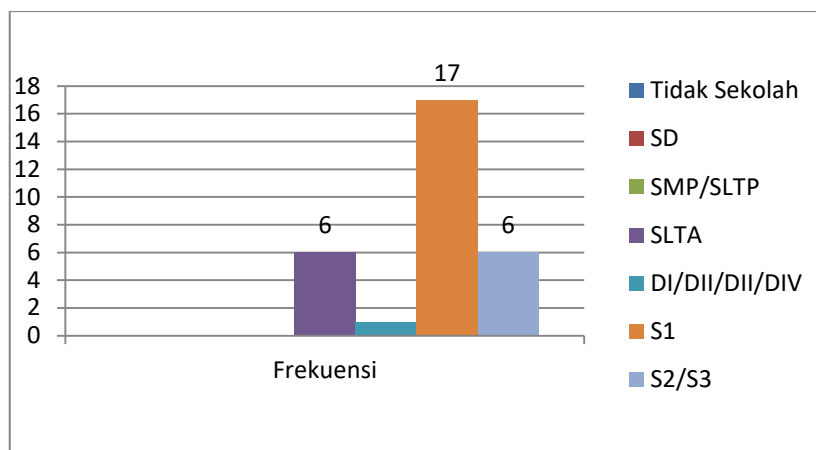
c Tingkat Pendidikan Responden

Dari 30 (tiga puluh) responden yang mengisi kuesioner tersebut ada 20,00% pendidikan SLTA, 3,33% pendidikan Diploma, 56,67% pendidikan Sarjana (S1), dan 20,00% pendidikan Pasca Sarjana (S2/S3). Berikut tabel responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden.

Tabel 4. Pendidikan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0,00%
2	SD	0	0,00%
3	SMP/SLTP	0	0,00%
4	SLTA	6	20,00%
5	Diploma (DI/DII/DIII/DIV)	1	3,33%
6	Sarjana (S1)	17	56,67%
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	6	20,00%
	Jumlah Responden	30	100,00%

Grafik 3. Tingkat Pendidikan Responden



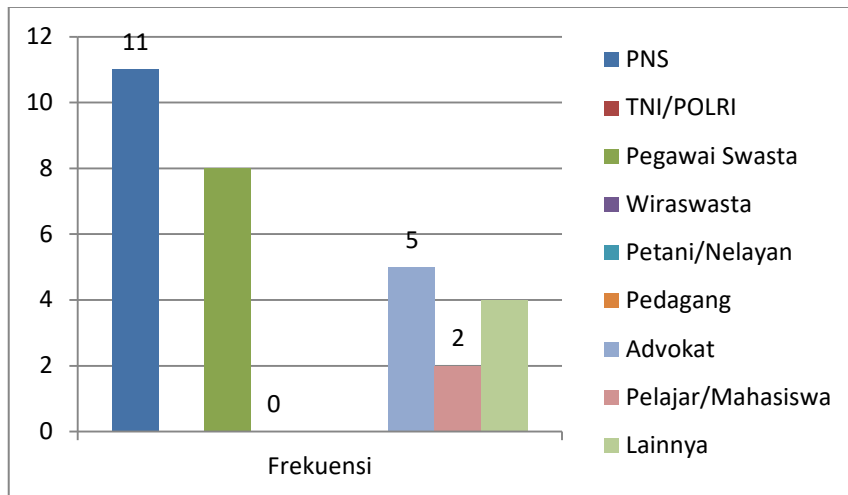
d Pekerjaan Responden

Dari 30 (tiga puluh) responden yang mengisi kuesioner tersebut ada 36,67% PNS, 26,67% Pegawai Swasta, 16,67% Adokat, 6,67% Pelajar/Mahasiswa dan 13,33% Lainnya. Berikut tabel responden berdasarkan Pekerjaan Responden.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	PNS	11	36,67%
2	TNI/POLRI	0	0,00%
3	Pegawai Swasta	8	26,67%
4	Wiraswasta	0	0,00%
5	Petani/Nelayan	0	0,00%
6	Pedagang	0	0,00%
7	Advokat	5	16,67%
8	Pelajar/Mahasiswa	2	6,67%
9	Lainnya	4	13,33%
	Jumlah Responden	30	100,00%

Grafik 4. Pekerjaan Responden



2) Perhitungan Hasil Survey

Jumlah responden yang mengisi kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda pada Triwulan III Tahun 2025 ada 30 (tiga puluh) responden. Responden tersebut terdiri dari berbagai unsur lapisan masyarakat.

Rincian Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

**HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SAMARINDA
PERIODE JULI S/D SEPTEMBER TAHUN 2025**

Nomor Urut responden	NILAI PER UNSUR LAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
5	4	3	3	3	3	4	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	3	4	3	4	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	4	4	3	3
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	3	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	3	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	3	3	4	4	4	4
28	3	3	4	4	3	4	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per unsur	112	109	114	109	111	115	114	108	110

Nilai Rata –Rata per Unsur Pelayanan = Jumlah Nilai per Unsur/jumlah responden	3.733	3.633	3.800	3.633	3.700	3.833	3.800	3.600	3.667
Nilai rata rata tertimbang per unsur = Nilai Rata-Rata per unsur x 0.111	0.414	0.403	0.422	0.403	0.411	0.426	0.422	0.400	0.407
Jumlah Nilai Tertimbang	3.707								
Index Kepuasan Masyarakat = Jumlah Nilai Tertimbang x 25	92.685								
Mutu Pelayanan	A								
Kinerja Unit Pelayanan	SANGAT BAIK								

Dari perhitungan pengolahan index diatas, Nilai Index Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda pada Triwulan III Tahun 2025 adalah 92,685 (Sembilan Puluh Dua Koma Enam Delapan Lima). Setelah dikonversikan dalam Tabel mutu diatas, Nilai Mutu Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda pada Triwulan III Tahun 2025 adalah A, sehingga Kinerja Unit Pelayanan pada Pengadilan adalah Sangat Baik.

C. Hasil yang dicapai

Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat pada Periode Triwulan III (Juli - September) Tahun 2025, dengan pelaksanaan sebagai berikut :

1. Pengolahan survey indeks kepuasan masyarakat pada Triwulan III 2025 terdapat 30 (tiga puluh) responden yang mengisi survey. Nilai indeks kepuasan masyarakat Triwulan III 2025 adalah 92,685 (Sembilan Puluh Dua Koma Enam Delapan Lima) dengan nilai mutu pelayanan adalah A dan kinerja unit pelayanan adalah sangat baik.
2. Dari Perhitungan Hasil Survey tersebut juga terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai paling rendah dan membutuhkan perhatian, yaitu penanganan pengaduan.
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat III 2025 adalah 92,685 (Sembilan Puluh Dua Koma Enam Delapan Lima) lebih rendah dibandingkan dengan Nilai indeks kepuasan masyarakat Triwulan II 2025 adalah 93,656 (Sembilan Puluh Tiga Koma Enam Lima Enam)

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 dan dari perhitungan pengolahan survey indeks kepuasan masyarakat pada Triwulan III 2025 terdapat 30 (tiga puluh) responden yang mengisi survey. Nilai indeks kepuasan masyarakat Triwulan III 2025 adalah 92,685 (Sembilan Puluh Dua Koma Enam Delapan Lima) dengan nilai mutu pelayanan adalah A dan kinerja unit pelayanan adalah sangat baik.

2. Saran

Dalam pelaksanaan survey agar dapat mengoptimalkan pengguna layanan yang ada dalam kurun waktu periode survey terutama pengguna layanan informasi dan layanan kesekretariatan.

E. Penutup

Indeks Survey Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Pelayanan Publik merupakan tolak ukur sejauh mana pelayanan yang telah diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda kepada para pihak/ pengunjung. Semakin tingginya tingkat kepuasan, maka akan berbanding lurus dengan tingginya pelayanan yang telah diberikan. Untuk mencapai semua itu, maka "Pelayanan Prima Putusan Berkualitas" bukan sekedar slogan, namun harus dimaknai dengan bagaimana memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada publik/masyarakat.

Demikian Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini disusun agar dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta sarana dan prasarana di Pengadilan Tata Usaha Negara Samarinda.

Dibuat di Samarinda,
Pada Tanggal, 1 Oktober 2025

Mengetahui,

Ketua PTUN Samarinda



Dyan Widiastuti, S.H., M.H. *W*
NIP. 197703142000122002