

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DAN
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
TRIWULAN KETIGA
BULAN JULI - SEPTEMBER TAHUN 2026

WBK 2019 | WBBM 2021 | SMAP 2022

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah disusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang untuk Triwulan Ketiga Bulan Juli sampai dengan September Tahun 2026 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Serang melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar pelayanan.

Sebagai pertanggungjawaban atas Pelaksanaan Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Tata Usaha Negara Serang mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Tata Usaha Negara Serang dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang untuk Triwulan Ketiga Bulan Juli sampai dengan September Tahun 2026 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang, 30 September 2026

Ketua

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SERANG

Roni Erry Saputro, S.H., M.H.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Serang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Survei Kepuasaan Masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang .
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang.

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survei ini dilaksanakan pada minggu pertama bulan Juli sampai dengan minggu keempat bulan September Tahun 2026. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 Juli 2026 – 5 Juli 2026
2	Pengumpulan Data	2 Juli 2026 – 27 Juli 2026
3	Pengolahan Data	24 Agustus 2026 – 27 Agustus 2026
4	Penyusunan dan Pelaporan	26 September 2026 – 30 September 2026

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survei membuat instrument berupa kuisioner.
3. Menentukan responden

4. Tim survei memperbanyak kuisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
6. Kuisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survei.
7. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei pada Triwulan Ketiga Bulan Juli sampai dengan September Tahun 2026 di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik.**

BAB II
METODOLOGI

A. Metode Penelitian

Penelitian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 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.

B. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di satuan kerja pengadilan dan mengisi survey Elektronik pada laman https://survei.djmt.id/ yang dikelola oleh Badan Peradilan Tata Usaha Negara Ditjen Miltun. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

C. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di pengadilan.

D. 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 sekitar

3 (tiga) bulan. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang yang dibekali dengan pelatihan.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Wakil Ketua Pengadilan). Wakil Ketua Pengadilan akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK).

E. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan indeks kualitas pelayanan publik dan indeks korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Dimana 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 persepsi kualitas pelayanan public dan persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan kualitas pelayanan public dan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Indek Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0 - 100. Skala Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan makin baik dan persepsi korupsi makin baik semakin BERSIH DARI KORUPSI.

F. Tahapan pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan untuk Survei Kepuasan

Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:

Tabel 1
Model alur penyusunan SKM dan SPAK menuju Zona Integritas



Tabel 2
Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

No	Ruang lingkup Kepuasan Masyarakat
1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Waktu Pelayanan
4	Biaya Tarif.
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan.
6	Kompetensi pelaksana.
7	Perilaku pelaksana.
8	Sarana dan Prasarana.
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Tabel 3
Ruang lingkup survei Indeks Presepsi Korupsi

No	Ruang lingkup Persepsi Anti Korupsi
1	Diskriminasi Pelayanan
2	Pelayanan Diluar Prosedur
3	Penerimaan Imbalan
4	Pungutan Liar
5	Percaloan

Tabel 4

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Kurang baik
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Cukup baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Sangat Baik

Tabel 5

Nilai Indek Persepsi Anti Korupsi

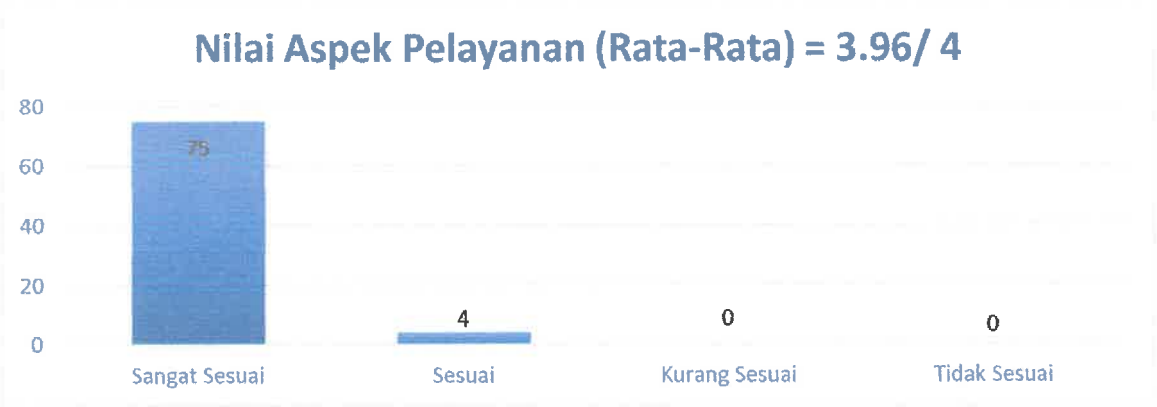
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi SPAK	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kurang bersih dari korupsi
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup bersih dari korupsi
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Bersih dari korupsi

BAB III

A. REKAP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

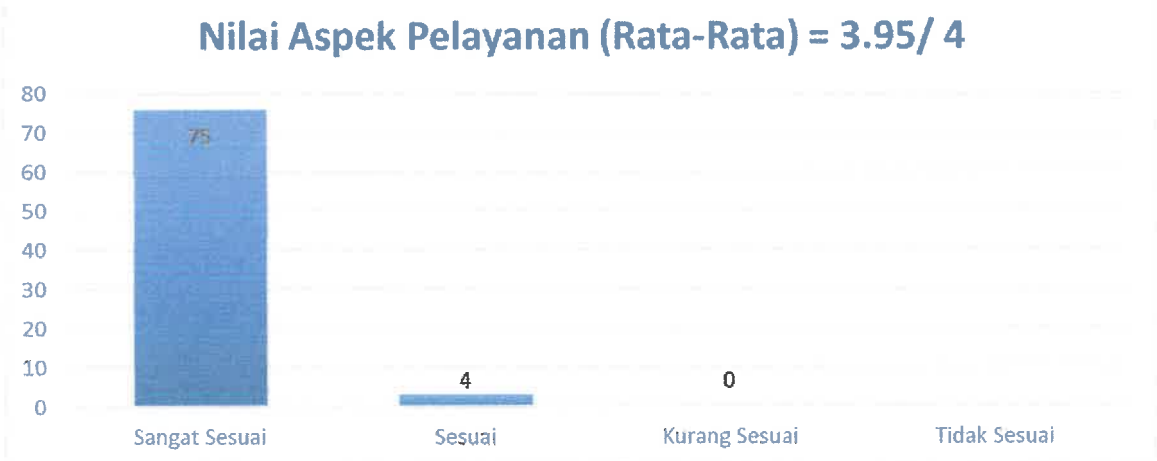
1. KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANANNYA

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.



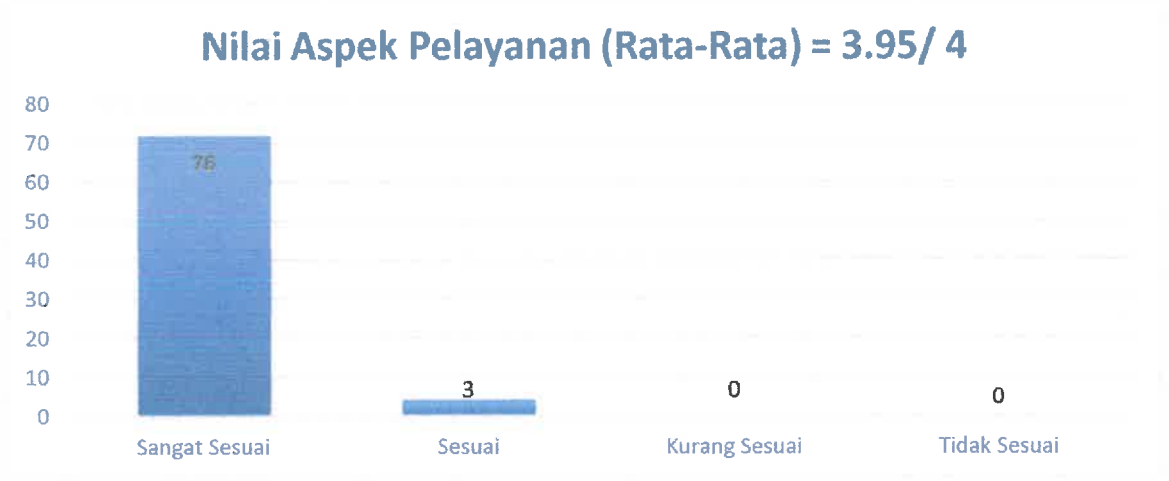
2. kemudahan prosedur pelayanan

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



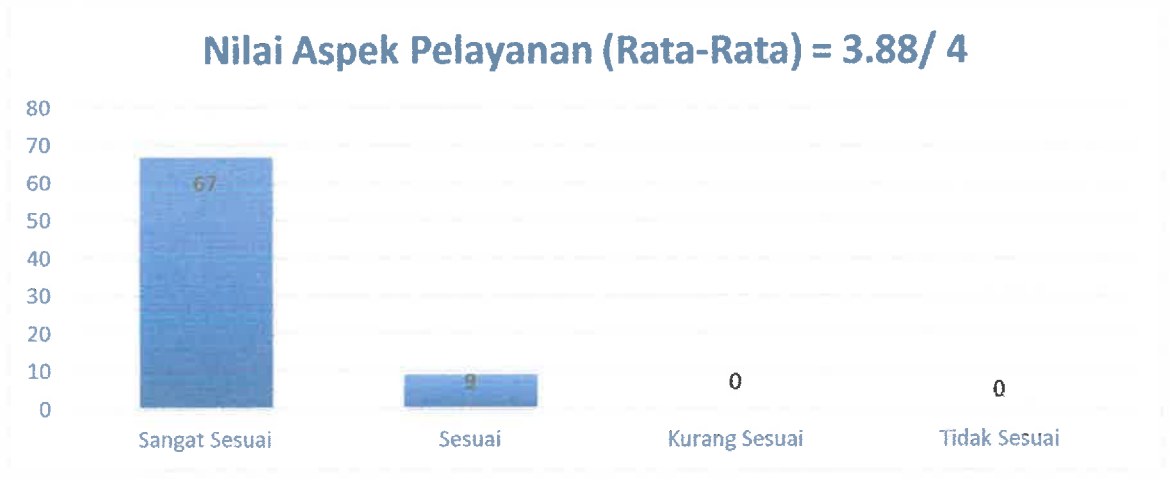
3. **Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan**

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.



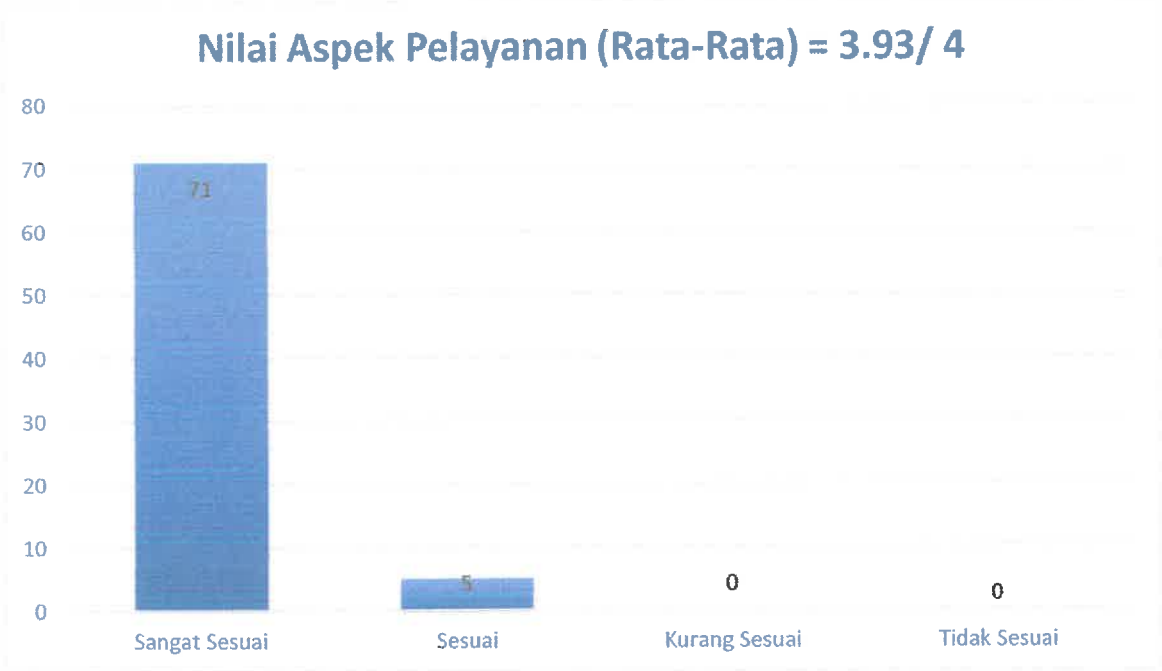
4. **Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan**

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.



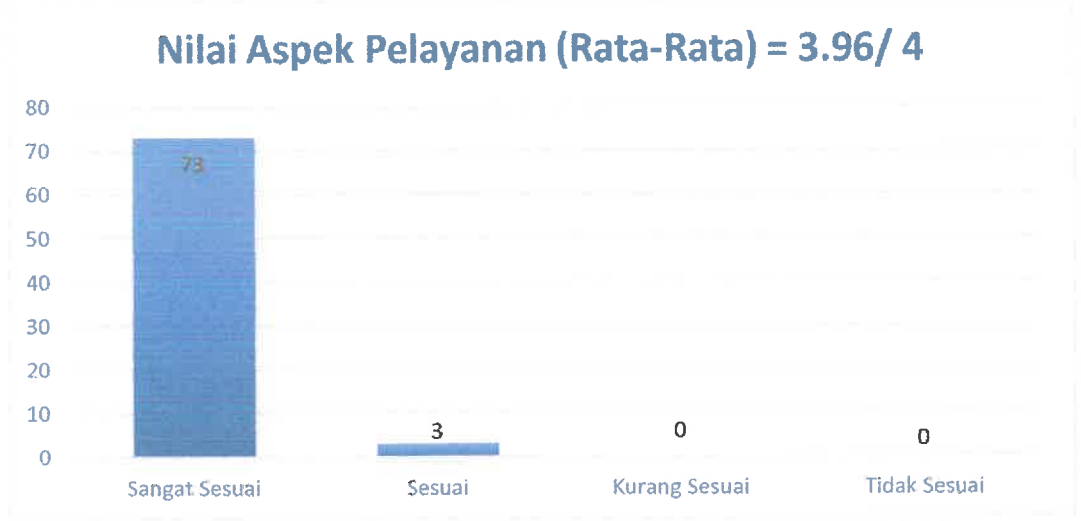
5. **Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan.**

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



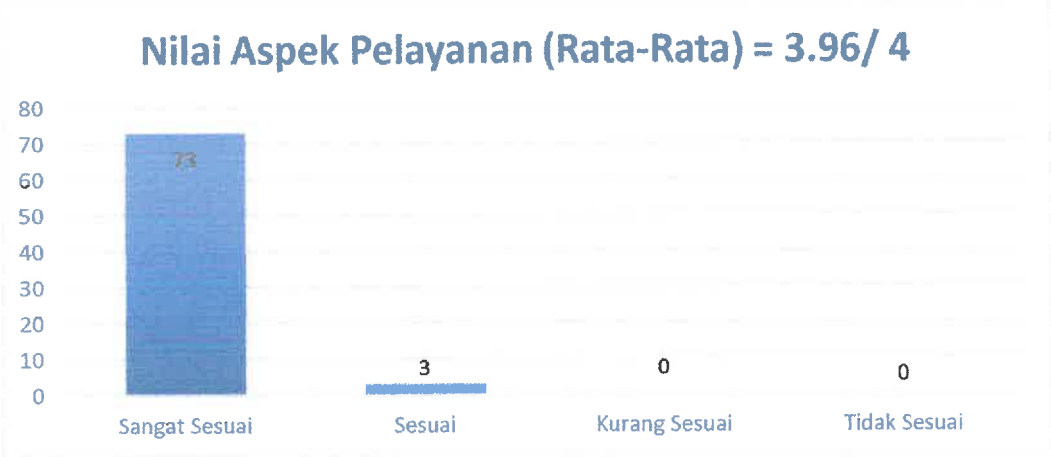
6. **Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan.**

   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



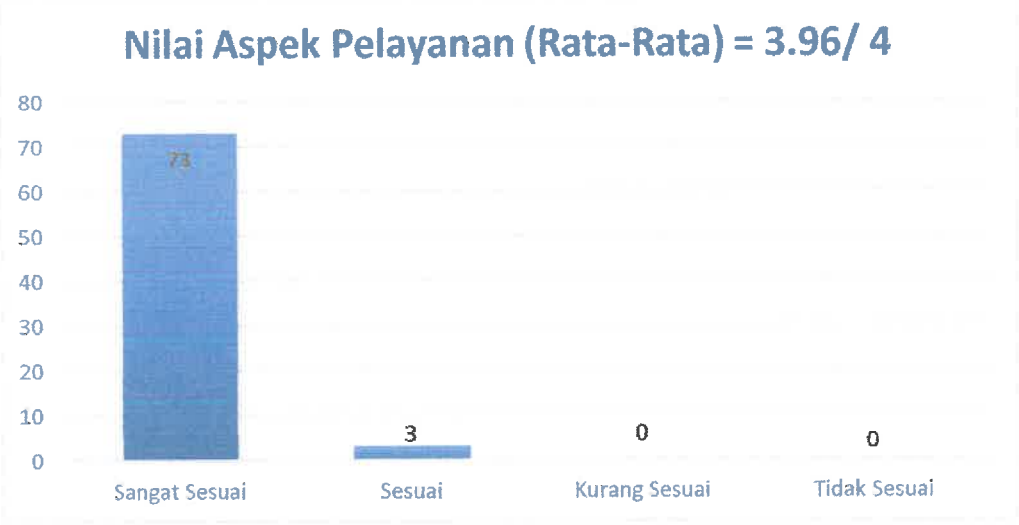
7. **perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.**

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, sertapetugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll).



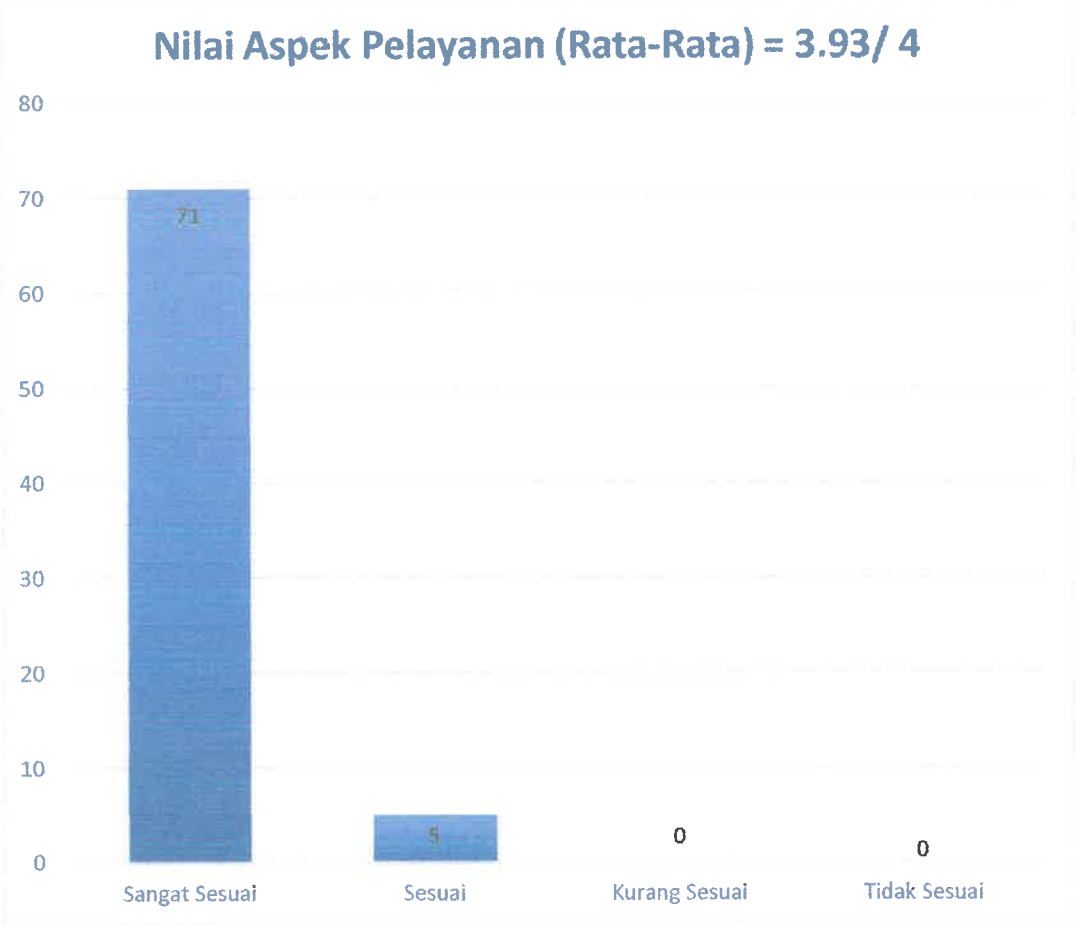
8. **kualitas sarana dan prasarana.**

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.



9. **penanganan pengaduan pengguna layanan.**

   Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat 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.

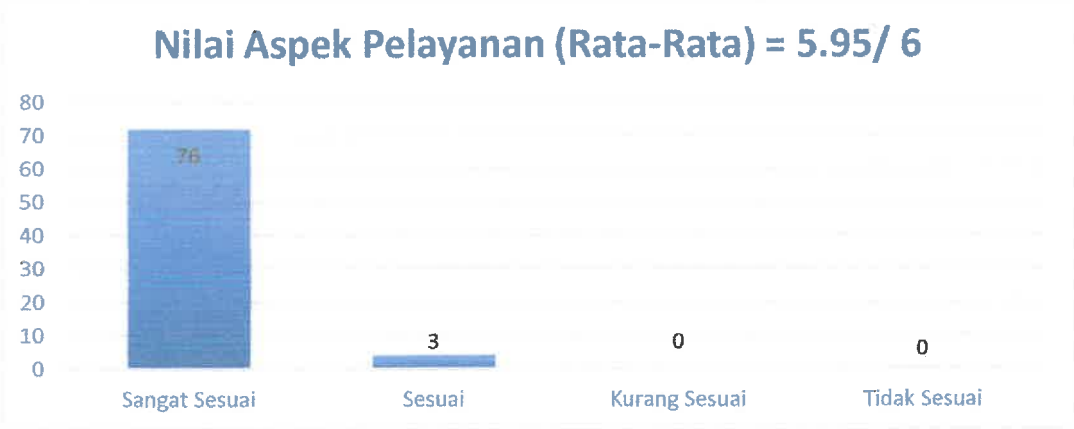


Data Responden sebanyak 76 Responden, dengan nilai prenstase **98,48% Nilai SKM sebesar 3.94**

B. SPAK

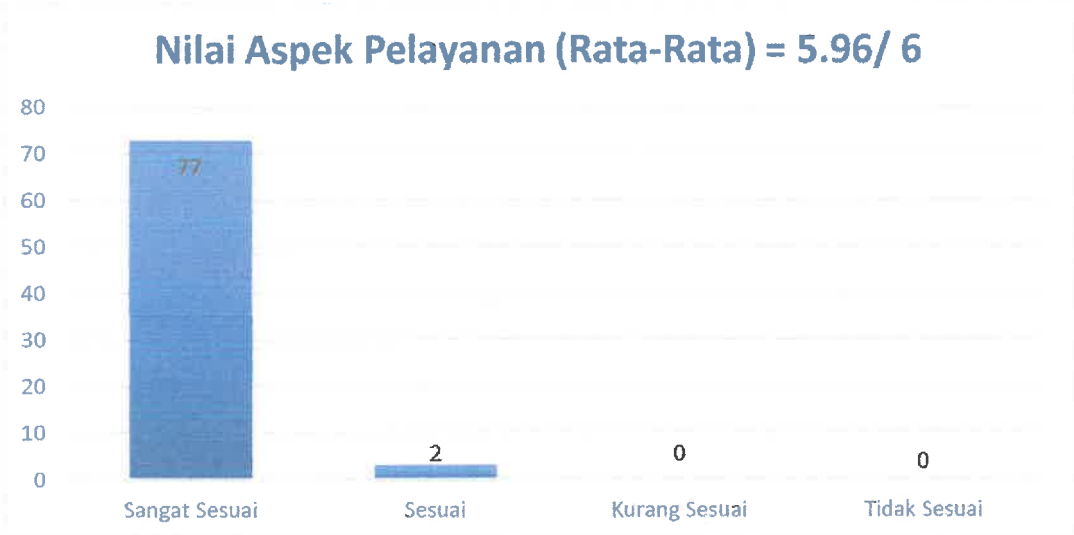
1. TIDAK ADA DISKRIMINASI PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN INI

Pernyataan ini disampaikan untuk mengtahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena factor (suku, agama, kekerabatan, almamater,dan sejenisnya).



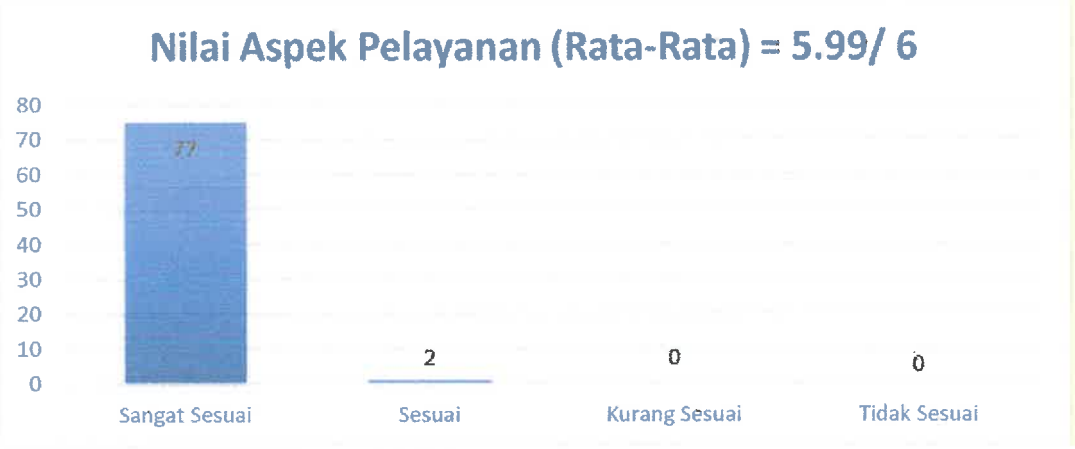
2. Tidak Ada Pelayanan Diluar Prosedur/Kecurangan Pelayanan Pada Unit Layanan Ini

Pernyataan ini disampaikan untuk mengtahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyebortan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/proedur, pengurangan denda, dll.



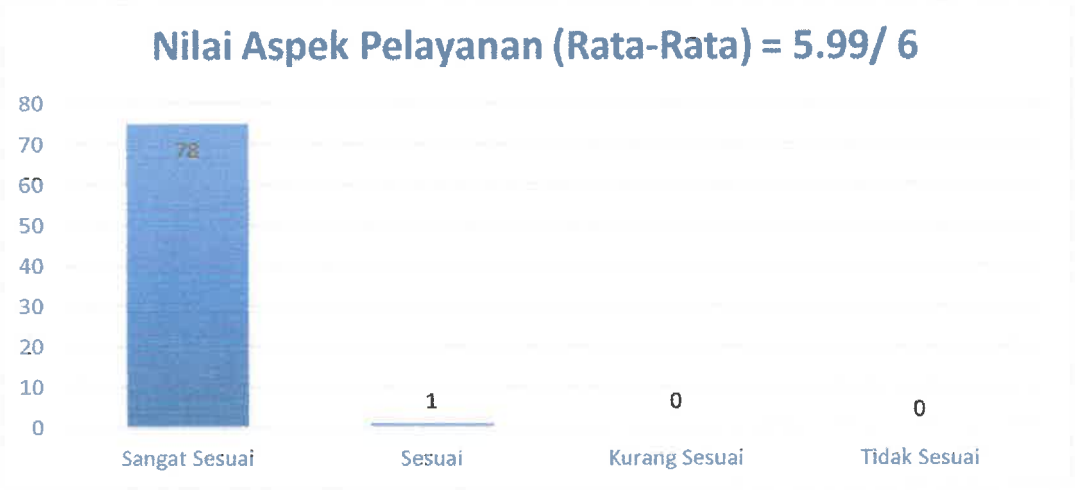
3. **Tidak Ada Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas Diluar Ketentuan Yang Berlaku Pada Unit Layanan Ini**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengtahui apakah ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parsel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi(hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.

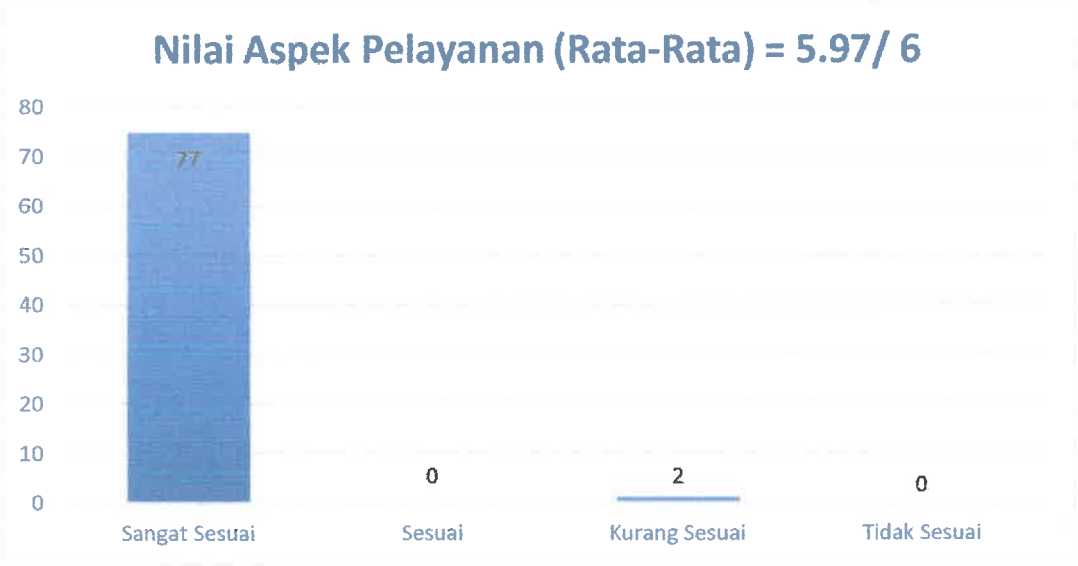


4. **Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) Pada Unit Layanan Ini**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengtahui apakah ada petugas yang melakukan pungli , yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (pungli bias dikamuflasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb).



5. **Tidak Ada Percaloan/Perantara Tidak Resmi Pada Unit Layanan Ini**
   Pernyataan ini disampaikan untuk mengtahui apakah ada petugas yang melakukan percaloan, dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai.



Data Responden sebanyak 73 Responden, dengan nilai prenstase **99,51%**

Nilai Skala 6 SPAK sebesar 5.97 dan Nilai Skala 4 SPAK sebesar 3.98

BAB IV
PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Korupsi yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Serang diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat 3,95 atau masuk pada kategori Sangat Baik dan Persepsi Anti Korupsi 3,97 atau masuk pada kategori Bersih dari Korupsi. Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 9 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

I. Indikator Kualitas Pelayanan
   1. Indikator Persyaratan, mendapat indeks (3.97)
   2. Indikator Prosedur, mendapat indeks (3.93)
   3. Indikator Waktu Pelayanan, mendapat indeks (3.95)
   4. Indikator Biaya Tarif, mendapat indeks (3.88)
   5. Indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan, mendapat indeks (3.93)
   6. Indikator Kompetensi pelaksana, mendapat indeks (3.96)
   7. Indikator Perilaku pelaksana, mendapat indeks (3.96)
   8. Indikator Sarana dan Prasarana, mendapat indeks (3.96)
   9. Indikator Penanganan pengaduan, saran dan masukan, mendapat indeks (3.93)

II. Indikator Persepsi Anti Korupsi
   1. Diskriminasi Pelayanan (5.95)
   2. Pelayanan Diluar Prosedur (5.96)
   3. Penerimaan Imbalan (5.99)
   4. Pungutan Liar (5.99)
   5. Percaloan (5.97)

B. Saran dan Rekomendasi

Secara umum masukan atau rekomendasi dari responden sudah cukup baik, diantaranya sebagai berikut:

1. Pelayanannya sudah baik dan memuaskan, tetap dipertahankan dalam melayani masyarakat luas.
2. Lebih ditingkatkan dalam bidang sarana dan prasarana.

Tindaklanjut Hasil Survey Triwulan III Tahun 2026

(Periode Juli – September 2026)

Hasil Survey Triwulan III Tahun 2026 (Periode Juli – September 2026) terdapat beberapa saran dari responden dan telah ditindaklanjuti sebagai berikut :

1. Nihil

Demikian tindaklanjut dari hasil survey triwulan III (periode Juli sampai September) Tahun 2026.

Serang, 30 September 2026

Ketua

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SERANG

Roni Erry Saputro, S.H., M.H.