



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DAN  
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)  
TRIWULAN KETIGA  
BULAN JULI-SEPTEMBER TAHUN 2024**



**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 2024 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 kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang, 30 September 2024

Ketua



. Agus Buds Susilo

## 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 pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, guna peningkatan pelayanan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

#### B. TUJUAN DAN SASARAN

Survei Kepuasan 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 2024. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 Juli 2024 – 5 Juli 2024
2	Pengumpulan Data	8 Juli 2024 – 25 September 2024
3	Pengolahan Data	26 September 2024 – 27 September 2024
4	Penyusunan dan Pelaporan	30 September 2024 – 30 September 2024

### D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survei membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Menentukan responden
4. Tim survei memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.

6. Kuisisioner 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 September Tahun 2024 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. 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 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 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 Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Survei 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.

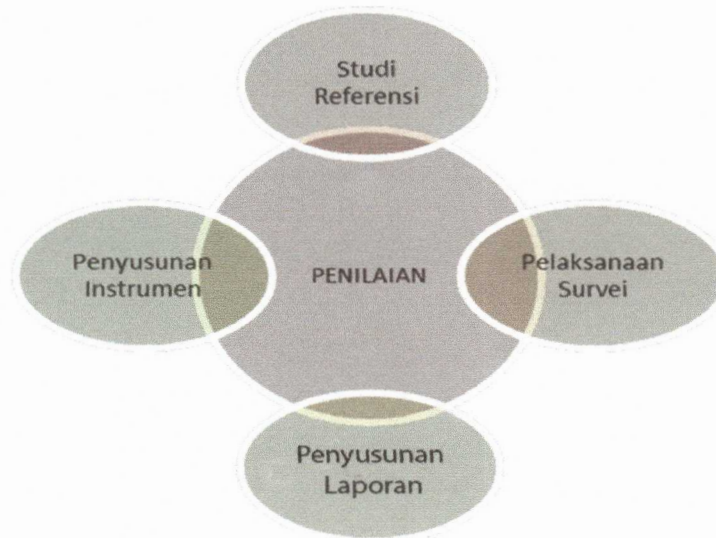
Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0 - 100. Skala Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan makin baik dan persepsi korupsi makin baik 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 survei Kualitas Pelayanan Publik dan IPK menuju Zona Integritas



Tabel 2

Ruang lingkup survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik

No	Ruang lingkup Survei 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.
10	Maklumat pelayanan.

Tabel 3

Ruang lingkup survei Indeks Presepsi Korupsi

No	Ruang lingkup Survei Persepsi Anti Korupsi
1	Penyalahgunaan Jabatan
2	Menjual Pengaruh
3	Transaksi Biaya
4	Biaya Tambahan
5	Hadiah
6	Transparansi Biaya
7	Percaloan
8	Perbuatan Curang
9	Transaksi Rahasia
10	Manipulasi Peraturan

Tabel 4

## Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	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 Indeks Survei Persepsi Anti Korupsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	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

## INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN INDEKS SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

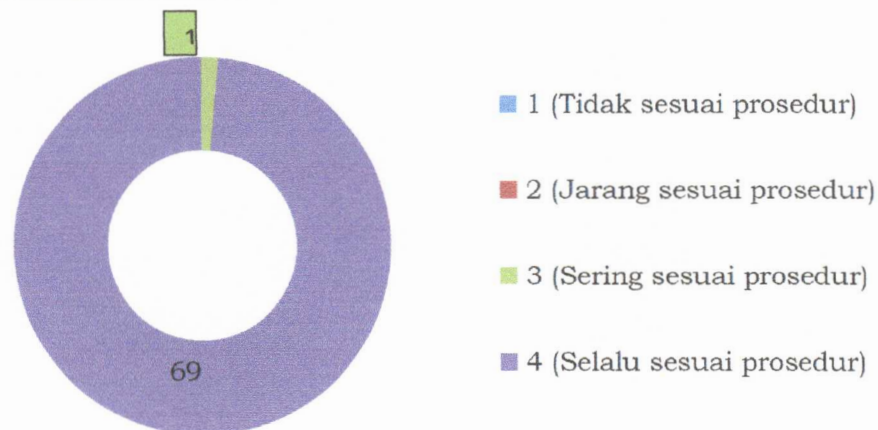
### A. Indeks persepsi kualitas pelayanan

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator persyaratan ini menunjukkan hasil pada index **3,93**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Sangat Baik**.

**Tabel 1**  
Indeks pada indikator persyaratan

**1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**



#### 2. Prosedur

Prosedur adalah bagaimana tata cara pelayanan yang dibakukan sesuai dengan sop layanan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator prosedur ini menunjukkan hasil pada index **3,93**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Sangat Baik**.

**Tabel 2**  
**Indeks pada indikator prosedur**

**2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**



### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah Kecepatan Petugas dalam memberikan layanan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator waktu pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **3,94**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Sangat Baik**.

**Tabel 3**  
**Indeks pada indikator waktu pelayanan**

**3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**



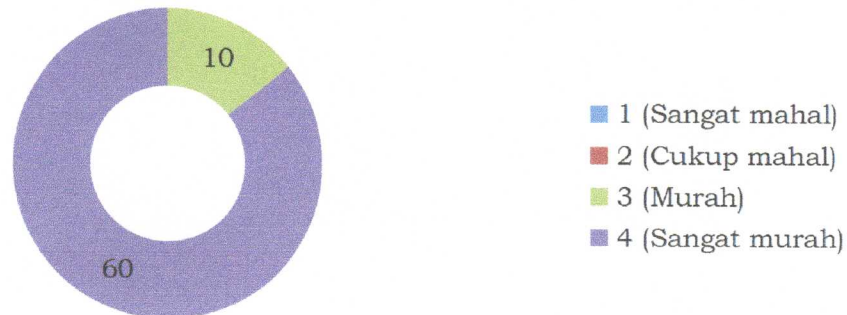
### 4. Biaya Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang

berlaku. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Biaya Tarif ini menunjukkan hasil pada index **3,94** Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Sangat Baik**.

**Tabel 4**  
**Indeks pada indikator biaya tarif**

**4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**



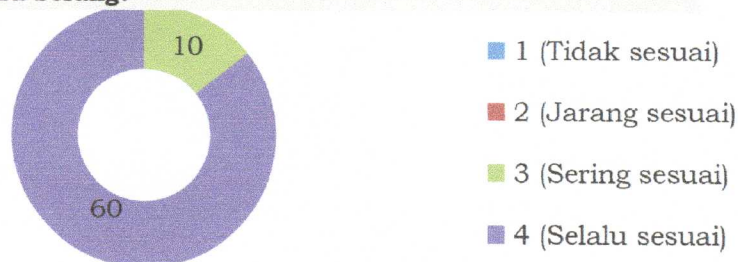
## 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima apakah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **3,91**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Sangat Baik**.

**Tabel 5**

**Indeks pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan**

**5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**



## 6. Kompetensi pelaksana

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kompetensi pelaksana ini menunjukkan hasil pada index **3,94**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Sangat Baik**.

**Tabel 6**  
**Indeks pada indikator kompetensi pelaksana**

**6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**

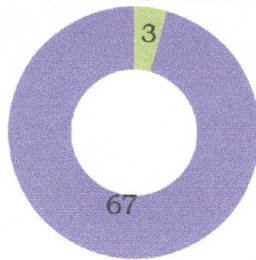


## 7. Perilaku pelaksana.

Perilaku Pelaksana Pelayanan adalah bagaimana kemampuan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman para pegawai/petugas pelayanan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator perilaku pelaksana ini menunjukkan hasil pada index **3,93**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Sangat Baik**.

**Tabel 7**  
**Indeks pada indikator perilaku pelaksana**

**7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**



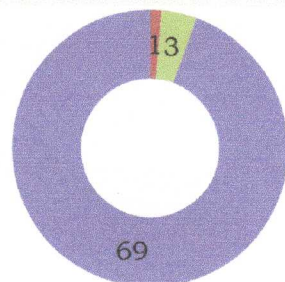
- 1 (Tidak sopan dan tidak ramah)
- 2 (Jarang sopan dan jarang ramah)
- 3 (Sering sopan dan sering ramah)
- 4 (Selalu sopan dan selalu ramah)

**8. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana, adalah fasilitas dan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama dalam terselenggaranya kegiatan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator sarana dan prasarana ini menunjukkan hasil pada index **3,93**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Sangat Baik**.

**Tabel 8**  
**Indeks pada indikator sarana dan prasarana**

**8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**



- 1 (Kurang)
- 2 (Cukup)
- 3 (Baik)
- 4 (Sangat baik)

**9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.**

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan adalah bagaimana tentang penanganan Pengaduan, saran dan masukan terhadap masyarakat pengguna Pengadilan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan ini menunjukkan hasil pada index **3,93**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Sangat Baik**.

**Tabel 9**  
**Indeks indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan**

### 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan Pengaduan pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?



### 10. Maklumat pelayan

Maklumat pelayan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayan sesuai dengan standar pelayan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator maklumat pelayan ini menunjukkan hasil pada index **3,94**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Sangat Baik**.

**Tabel 10**  
Indeks pada indikator maklumat pelayan

### 10. Apakah pelayan oleh Petugas di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang, sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku?



### B. Indeks persepsi korupsi per indikator

#### 1. Indikator Penyalahgunaan Jabatan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Penyalahgunaan Jabatan ini menunjukkan hasil pada index **3,93**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha

Negara Serang **Bersih Dari Korupsi.**

**Tabel 11**  
Indeks pada penyalahgunaan jabatan

**1. Apakah dalam memperoleh layanan pengadilan secara cepat dan mudah selalu diberikan tanpa ada penawaran dari Petugas Pengadilan Tata Usaha Negara Serang untuk meminta imbalan?**



## 2. Indikator Menjual Pengaruh

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Menjual Pengaruh ini menunjukkan hasil pada index **3,94**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Bersih Dari Korupsi**

**Tabel 12**  
Indeks pada indikator menjual pengaruh

**2. Pernahkah dihubungi oleh seseorang (Pegawai Pengadilan Tata Usaha Negara Serang) yang akan membantu dalam pengurusan Surat atau Berkas Perkara?**



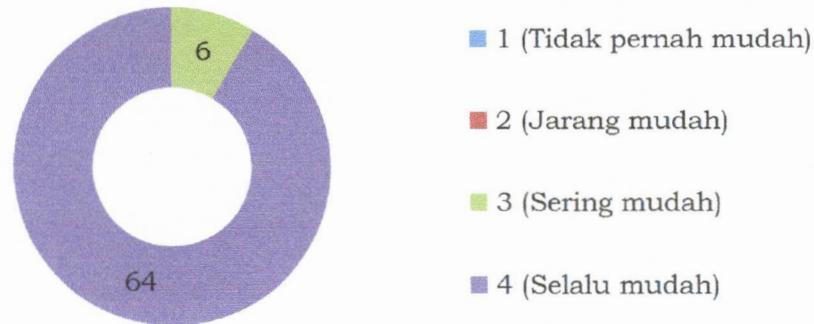
## 3. Indikator Transaksi Biaya

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Transparansi Pembayaran ini menunjukkan hasil pada index **3,94**. Indeks

dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Bersih Dari Korupsi**.

**Tabel 13**  
**Indeks pada indikator transparansi pembayaran**

**3. Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun Petugas layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**

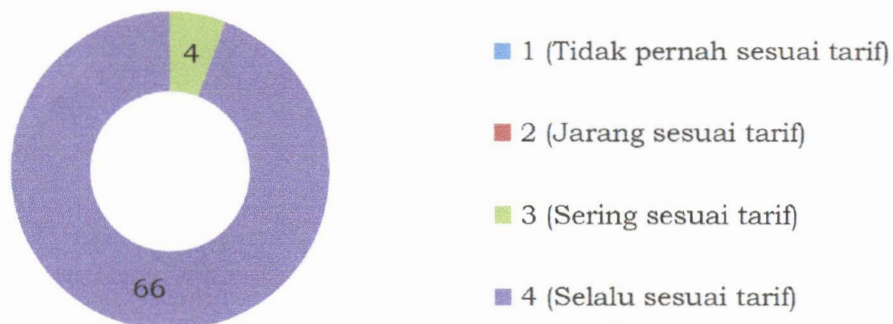


#### 4. Indikator Biaya Tambahan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Biaya Tambahan ini menunjukkan hasil pada index **3,94**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Bersih Dari Korupsi**.

**Tabel 14**  
**Indeks pada indikator tambahan biaya**

**4. Apakah selalu membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**



#### 5. Indikator Hadiah

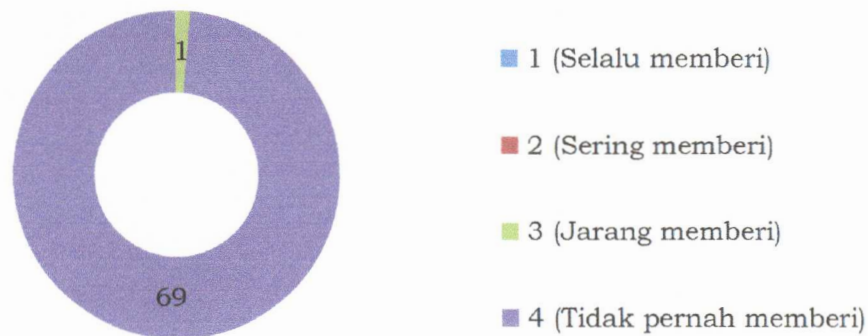
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Hadiah ini menunjukkan hasil pada index **3,93**. Indeks dapat diartikan

bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang Bersih Dari Korupsi.

Tabel 15

## Indeks pada indikator hadiah

5. Apakah pernah memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima (meskipun tidak diminta) di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?



## 6. Indikator Transparansi Biaya

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Transparansi Biaya ini menunjukkan hasil pada index **3,94**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Bersih Dari Korupsi**.

Tabel 16

## Indeks pada indikator transparansi biaya

6. Apakah menerima bukti transaksi keuangan atau pembayaran yang sah setelah proses pembayaran dilakukan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?



## 7. Indikator Percaloan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Percaloan ini menunjukkan hasil pada index **3,94**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Bersih Dari Korupsi**.

**Tabel 17**  
Indeks pada indikator percaloan

**7. Apakah pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**



## 8. Indikator Perbuatan Curang

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Perbuatan Curang ini menunjukkan hasil pada index **3,91**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Bersih Dari Korupsi**.

**Tabel 18**  
Indeks pada indikator perbuatan curang

**8. Apakah pernah melihat dan/atau mendengar masih terjadi praktek KKN (Korupsi Kolusi dan Nepotisme) di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang?**



## 9. Indikator Transaksi Rahasia

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Transaksi Rahasia ini menunjukkan hasil pada index **3,93**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Bersih Dari Korupsi**.

**Tabel 19**  
**Tabel indeks pada indikator transaksi rahasia**

**9. Apakah pernah mengurus perkara melalui Hakim/Panitera/Pegawai Pengadilan Tata Usaha Negara Serang di luar Persidangan?**

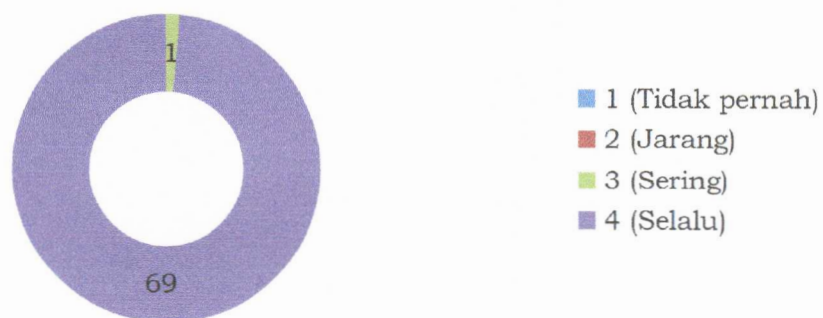


#### 10. Indikator Manipulasi Peraturan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Manipulasi Peraturan ini menunjukkan hasil pada index **3,94**. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang **Bersih Dari Korupsi**.

**Tabel 20**  
**Indeks pada indikator manipulasi peraturan**

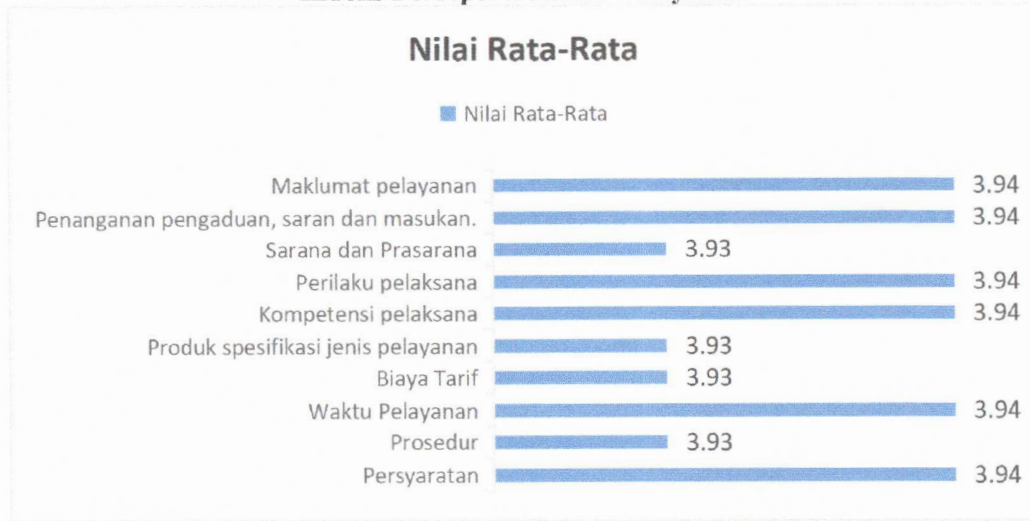
**10. Apakah secara keseluruhan Petugas Pengadilan Tata Usaha Negara Serang sudah memberikan pelayanan yang baik ?**



## Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang

Dari indeks 10 indikator tersebut di atas, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Serang sebesar **39.4**.

**Tabel 21**  
**Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan**



Jumlah Skor NRR Tertimbang 3,94

IPK  $3,94 \times 25 = 98,75$ .

Indeks 3,94 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan berada pada angka **97,75**.

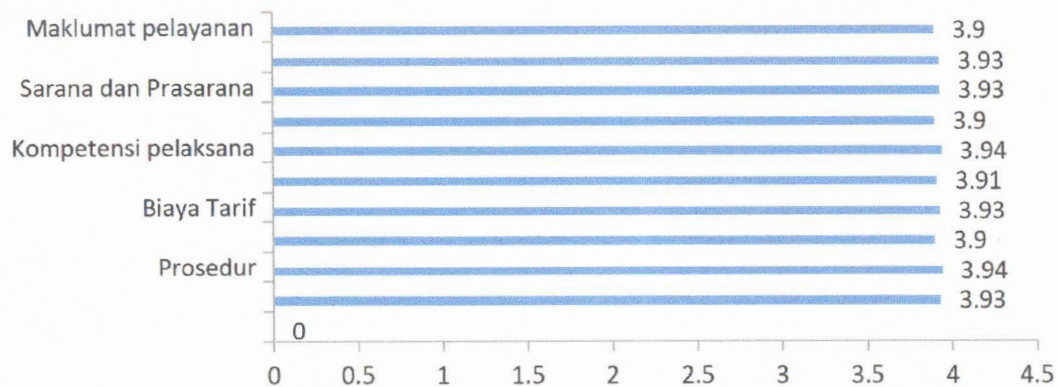
**Tabel 22**  
**Persepsi Kualitas Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IPK	MUTU	KINERJA
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Kurang baik
2	1.76 – 2.50	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

### Indeks Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang

Dari indeks 10 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Serang sebesar **3,93**.

**Tabel 33**  
**Indeks Persepsi Korupsi**



Jumlah Skor NRR Tertimbang 3,93  
IPK  $3,93 \times 25 = 98,25$

Indeks 3,93 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi **BERSIH DARI KORUPSI**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada angka **98.25**

**Tabel 34**  
**Persepsi Korupsi**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IPK	MUTU	KINERJA
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 – 2.50	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 IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Serang diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang memiliki Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 3,91 atau masuk pada kategori Sangat Baik dan Persepsi Korupsi 3,9 atau masuk pada kategori Bersih dari Korupsi. Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 10 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

##### I. Indikator Kualitas Pelayanan

1. Indikator Persyaratan, mendapat indeks 3,93
2. Indikator Prosedur, mendapat indeks 3,93
3. Indikator Waktu Pelayanan, mendapat indeks 3,94
4. Indikator Biaya Tarif, mendapat indeks 3,94
5. Indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan, mendapat indeks 3,93
6. Indikator Kompetensi pelaksana, mendapat indeks 3,94
7. Indikator Perilaku pelaksana, mendapat indeks 3,93
8. Indikator Sarana dan Prasarana, mendapat indeks 3,93
9. Indikator Penanganan pengaduan, saran dan masukan, mendapat indeks 3,93
10. Indikator Maklumat pelayanan, mendapat indeks 3,94

##### II. Indikator Persepsi

1. Indikator Penyalahgunaan Jabatan, mendapat indeks 3,93
2. Indikator Menjual Pengaruh, mendapat indeks 3,94
3. Indikator Transaksi Biaya, mendapat indeks 3,94
4. Indikator Biaya Tambahan, mendapat indeks 3,94
5. Indikator Hadiah, mendapat indeks 3,93
6. Indikator Transparansi Biaya, mendapat indeks 3,94
7. Indikator Percaloan, mendapat indeks 3,91
8. Indikator Perbuatan Curang, mendapat indeks 3,93
9. Indikator Transaksi Rahasia, mendapat indeks 3,93
10. Indikator Manipulasi Peraturan, mendapat indeks 3,94

## 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. Agar lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana terutama dalam hal tempat parkir yang dirasa kurang memadai sehingga jika pengunjung yang hadir di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang area parkir tidak cukup.
3. Agar terus meningkatkan pelayanan yang ramah sehingga pengunjung merasa semakin nyaman dalam menerima layanan.
4. Agar kantin lebih lengkap lagi karena apa yang ada di kantin dirasa kurang lengkap.
5. Agar Petugas Keamanan sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pengunjung dapat ditingkatkan kemampuan komunikasinya sehingga bisa memberikan kesan mempunyai empati kepada Pengunjung, ramah dan bersahabat, tanpa mengurangi ketegasannya sebagai Petugas Keamanan.

## Tindaklanjut Hasil Survey Triwulan III Tahun 2024 (Periode Juli – September 2024)

Dari hasil Survey Triwulan III Tahun 2024 (Periode Juli - September 2024) terdapat beberapa saran dari responden sebagai berikut :

1. Pelayanannya sudah baik dan memuaskan, tetap dipertahankan dalam melayani masyarakat luas.
2. Agar lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana terutama dalam hal tempat parkir yang dirasa kurang memadai sehingga jika pengunjung yang hadir di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang area parkir tidak cukup.
3. Agar terus meningkatkan pelayanan yang ramah sehingga pengunjung merasa semakin nyaman dalam menerima layanan.
4. Agar kantin lebih lengkap lagi karena apa yang ada di kantin dirasa kurang lengkap.
5. Agar Petugas Keamanan sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pengunjung dapat ditingkatkan kemampuannya komunikasi sehingga bisa memberikan kesan mempunyai empati kepada Pengunjung, ramah dan bersahabat, tanpa mengurangi ketegasannya sebagai Petugas Keamanan.

Atas saran dari Responden tersebut telah ditindaklanjuti oleh Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Serang sebagai berikut :

1. Untuk saran ke-1, telah ditindaklanjuti Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Serang, dengan mengadakan rapat terbatas dengan semua bagian terkait di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang dalam rangka untuk membahas pelayanan yang selama ini telah dilakukan dengan tujuan untuk dapat menemukan hal-hal yang kemungkinan jadi kendala dalam rangka terus meningkatkan layanan kepada masyarakat.
2. Untuk saran ke-2, telah ditindaklanjuti Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Serang dengan menyampaikan hasil survey terkait sarana dan prasarana terutama tempat parkir kepada bagian terkait dalam hal ini Kasubbag Umum dan Keuangan serta Sekretaris, dan disampaikan baik oleh Kasubbag Umum dan Keuangan maupun Sekretaris jika untuk parkir disadari pada kondisi tertentu karena banyaknya pengunjung tempat parkir yang ada tidak memadai namun untuk memperluas tempat parkir tidak memungkinkan karena lahan terbatas, yang bisa dilakukan adalah memaksimalkan tempat parkir yang ada dengan melakukan penataan lebih baik lagi sehingga bisa maksimal lagi dalam menampung jumlah kendaraan pengunjung.

3. Untuk saran ke-3, telah ditindaklanjuti dengan menyampaikan saran tersebut kepada semua bagian di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang agar tetap bisa mengkondisikan dan selalu berkoordinasi dengan para petugas di PTSP agar selalu dan terus memperhatikan 5 S ( Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan layanan sehingga penerima layanan bisa merasakan adanya keramahan para Petugas khususnya PTSP dalam memberikan layanan;
4. Untuk saran ke-4, telah ditindaklanjuti dengan menyampaikan ke Kaubag Umum dan Keuangan untuk menyampaikan adanya keluhan terkait kantin kepada pengelola kantin dengan harapan ke depan kantin menjadi lebih baik lagi baik dalam penyediaan menu maupun tempatnya.
5. Untuk saran ke-5, telah disampaikan kepada bagian terkait dalam hal ini Kasubbag Umum dan Keuangan, Kasubbag Kepegawaian dan Sekretaris untuk dapat menyampaikan adanya keluhan dari Pengguna Layanan Pengadilan tersebut kepada Para Petugas Keamanan dan perlu adanya penambahan pengetahuan dalam hal komunikasi dengan Para Pengguna Layanan Pengadilan yang dilakukan secara berkesinambungan oleh pihak intern Pengadilan khususnya, baik itu dilakukan ketika melakukan kegiatan daily spiriit maupun kegiatan lain yang berkaitan dengan hal tersebut sehingga dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi dari Para Petugas Keamanan Pegadilan Tata Usaha Negara Serang.

Demikian tindak lanjut atas hasil Survey SKM dan SPAK untuk Triwulan III ( Juli sampai September 2024) di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang.

Serang, 2 Oktober 2024

Ketua



Agus Budi Susilo