

**LAPORAN  
SURVEI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DAN  
SURVEI INDEK PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)  
TRI WULAN PERTAMA  
BULAN JANUARI-MARET TAHUN 2023**



Disusun Oleh :

**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA  
SERANG**

Jalan Syekh Nawawi Al Bantani No.3 Km.5

Kota Serang - Banten 42123

Tlp/Fax. : (0254) 214085

Website: <http://www.ptun-serang.go.id> | Email: [serang@ptun.org](mailto:serang@ptun.org)

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah disusun Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang Periode Tri Wulan Pertama Bulan Maret Tahun 2023 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 Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang Periode Triwulan Pertama Bulan Maret Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang, 31 Maret 2023

PANMUD HUKUM

**ENI SUKMAWATI SITI MARDIYAH, S.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 Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survei Indek Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dalam rangka pelaksanaan 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 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 Januari sampai dengan minggu keempat bulan Maret Tahun 2022. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	3 Januari 2023 – 7 Januari 2022
2	Pengumpulan Data	9 Januari 2023 – 28 Maret 2023
3	Pengolahan Data	29 Maret 2023 – 30 Maret 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	30 Maret 2023 – 31 Maret 2023

### 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 Pertama Bulan Maret Tahun 2023 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

#### **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 Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 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 Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 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 Indeks 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 Persepsi Korupsi**

No	Ruang lingkup Indeks 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 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 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 KEPUASAN MASYARAKAT DAN**  
**INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI**

**A. Indek 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 **3,99**. 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?**

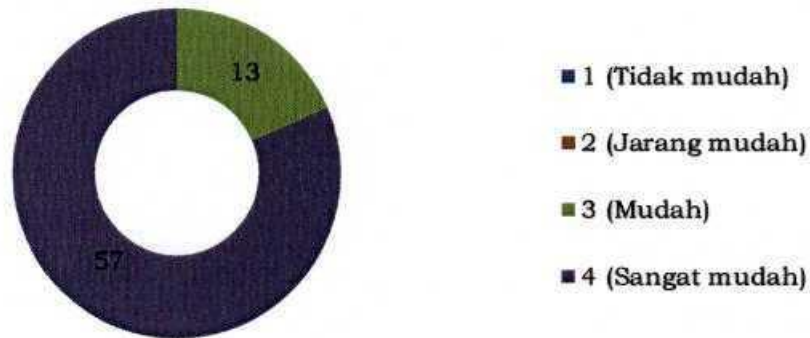


**2. Prosedur**

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 **3,81**. 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 3,83. 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?**



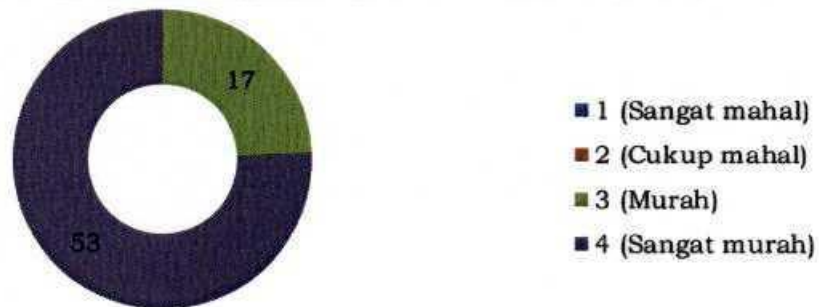
### 4. Biaya Tarif

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 3,76. 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?**



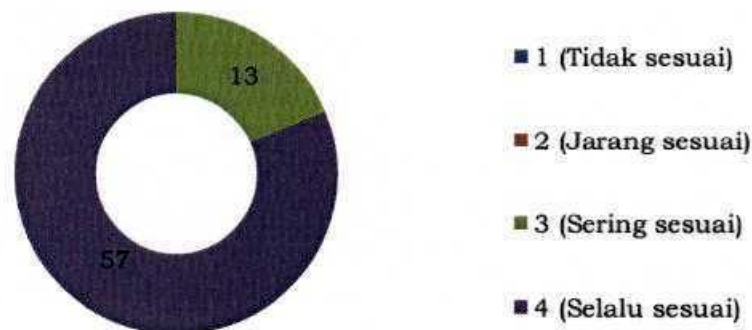
#### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

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 3,81. 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?**

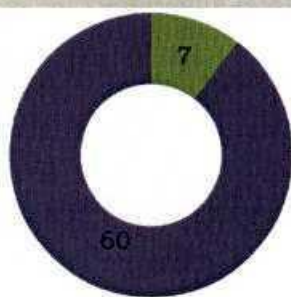


## 6. Kompetensi pelaksana

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 **3,90**. 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?**



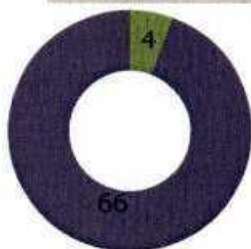
- 1 (Tidak kompeten)
- 2 (Jarang sesuai kompeten)
- 3 (Sering sesuai kompeten)
- 4 (Selalu sesuai kompeten)

## 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 **3,94**. 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 3,87. 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?**



## 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 3,89. 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?**

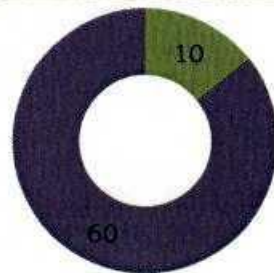


## 10. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator maklumat pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 3,86. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang Sangat Baik.

**Tabel 10**  
**Indeks pada indikator maklumat pelayanan**

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



- 1 (Tidak sesuai prosedur)
- 3 (Jarang sesuai prosedur)
- 3 (Sering sesuai prosedur)
- 4 (Selalu sesuai prosedur)

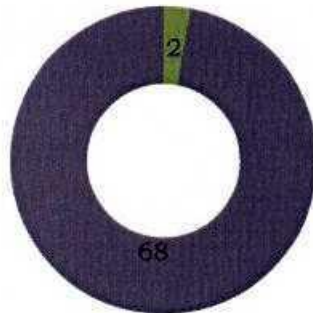
## B. Indeks persepsi korupsi per indikator

### 1. Indikator Penyalahgunaan Jabatan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Penyalahgunaan Jabatan ini menunjukkan hasil pada index 3,97. 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?**



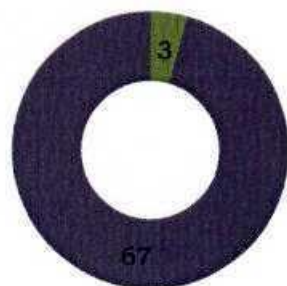
- 1 (Petugas melayani selalu meminta imbalan)
- 2 (Petugas melayani sering meminta imbalan)
- 3 (Petugas melayani jarang meminta imbalan)
- 4 (Petugas melayani tanpa meminta imbalan)

**2. Indikator Menjual Pengaruh**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Menjual Pengaruh ini menunjukkan hasil pada index 3,96. 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?**



- 1 (Selalu)
- 2 (sering)
- 3 (Jarang)
- 4 (Tidak pernah)

**3. Indikator Transaksi Biaya**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Transparansi Pembayaran ini menunjukkan hasil pada index 3,90. 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 **3,96**. 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**

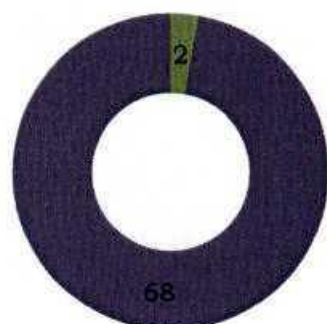
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Hadiah ini menunjukkan hasil pada index **3,97**. Indeks dapat diartikan

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?**



- 1 (Selalu memberi)
- 2 (Sering memberi)
- 3 (Jarang memberi)
- 4 (Tidak pernah memberi)

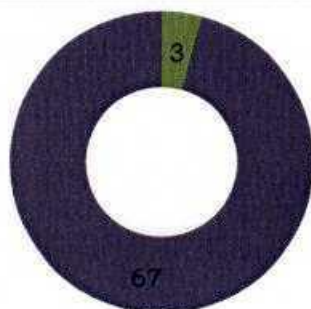
**6. Indikator Transparansi Biaya**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Transparansi Biaya ini menunjukkan hasil pada index 3,96. 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?**



- 1 (Tidak pernah menerima)
- 2 (Jarang menerima)
- 3 (Sering menerima)
- 4 (Selalu menerima)

### 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 3,96. 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?**

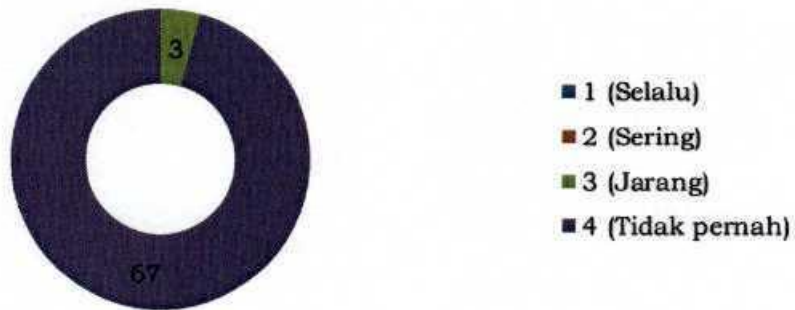


### 9. Indikator Transaksi Rahasia

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Transaksi Rahasia ini menunjukkan hasil pada index 3,96. 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

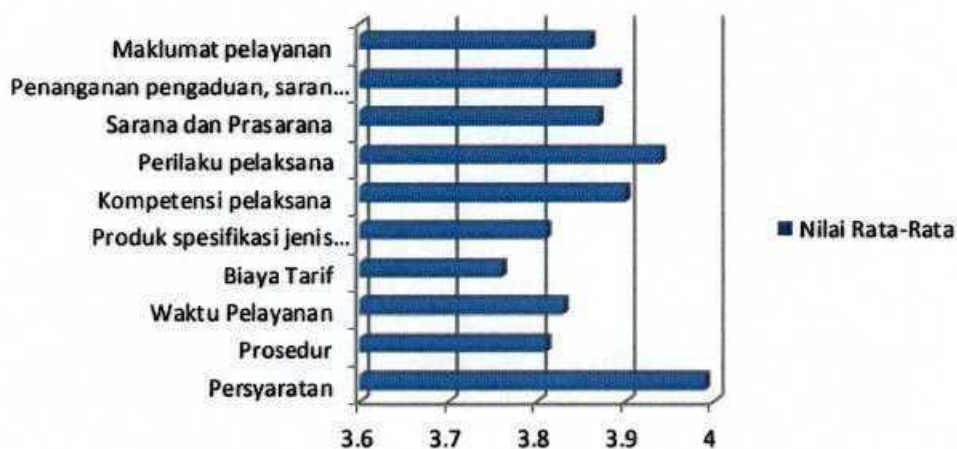
**10. Apakah secara keseluruhan Petugas Pengadilan Tata Usaha Negara Serang sudah memberikan pelayanan yang baik ?**



### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 **3,87**.

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



Jumlah Skor NRR Tertimbang	3,87
IPK	$3,87 \times 25 = 96,60$

Indeks 3,87 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 **96,60**.

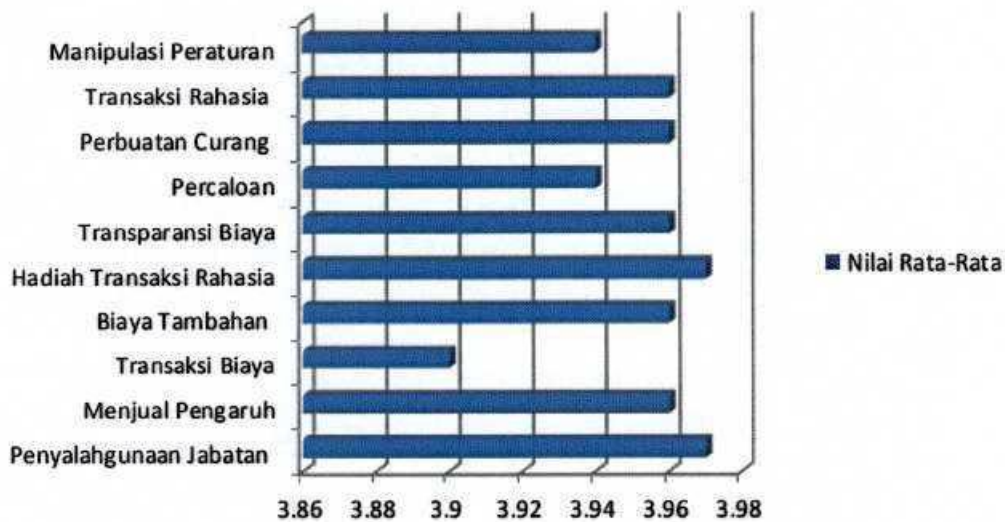
**Tabel 22**  
**Persepsi Kualitas Pelayanan**

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

**Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 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 **3,95**.

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



Jumlah Skor NRR Tertimbang	3,95
IPK	$3,95 \times 25 = 98,80$

Indeks 3,95 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi **BERSIH DARI KORUPSI**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Korupsi berada pada angka **98,80**.

**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 – 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 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 Persepsi Kualitas Pelayanan 3,87 atau masuk pada kategori Sangat Baik dan Persepsi Korupsi 3,95 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 3,99
2. Indikator Prosedur, mendapat indeks 3,81
3. Indikator Waktu Pelayanan, mendapat indeks 3,83
4. Indikator Biaya Tarif, mendapat indeks 3,76
5. Indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan, mendapat indeks 3,81
6. Indikator Kompetensi pelaksana, mendapat indeks 3,90
7. Indikator Perilaku pelaksana, mendapat indeks 3,94
8. Indikator Sarana dan Prasarana, mendapat indeks 3,87
9. Indikator Penanganan pengaduan, saran dan masukan, mendapat indeks 3,89
10. Indikator Maklumat pelayanan, mendapat indeks 3,86

##### **II. Indikator Persepsi**

1. Indikator Penyalahgunaan Jabatan, mendapat indeks 3,97
2. Indikator Menjual Pengaruh, mendapat indeks 3,96
3. Indikator Transaksi Biaya, mendapat indeks 3,90
4. Indikator Biaya Tambahan, mendapat indeks 3,96
5. Indikator Hadiah, mendapat indeks 3,97
6. Indikator Transparansi Biaya, mendapat indeks 3,96
7. Indikator Percaloan, mendapat indeks 3,95
8. Indikator Perbuatan Curang, mendapat indeks 3,96
9. Indikator Transaksi Rahasia, mendapat indeks 3,96
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. Jaga integritas Pengadilan TUN
2. Adanya sarana untuk persidangan dalam sidang persiapan untuk mempercepat pengoreksian kesalahan.
3. PTUN Serang sudah memberikan pelayanan bagi pencari keadilan dengan sangat baik
4. Sudah sangat bagus pelayanannya ,tetap dipertahankan

**Tindaklanjut Hasil Survey Triwulan I Tahun 2023**  
**(Periode Januari – Maret 2022)**

Hasil Survey Triwulan I Tahun 2023 terdapat beberapa saran dari responden dan telah ditindaklanjuti sebagai berikut :

1. Agar Pengadilan Tata Usaha Negara Serang tetap menjaga integritasnya dan pelayanan yang sudah baik tetap dipertahankan;

Terhadap saran dan rekomendasi dari responden tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Serang sesuai dengan petunjuk dan arahan dari Pimpinan telah berkomitmen akan selalu menjaga integritasnya dan akan selalu berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, namun semua tetap memerlukan dukungan dari masyarakat yang menerima layanan dalam memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan sebagai bahan untuk tetap dapat mempertahankan, menjaga integritas dan meningkatkan Pengadilan Tata Usaha Negara Serang dalam mempertahankan integritas maupun layanannya;

2. Agar ruang pemeriksaan persiapan bisa ditambah sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama jika terjadi lebih dari satu pemeriksaan persiapan

Terhadap saran ini akan disampaikan kepada bagian terkait dalam hal ini bagian umum dan keuangan agar disampaikan kepada pimpinan.

Demikian tindaklanjut dari hasil survey triwulan I ( periode Januari sampai Maret ) Tahun 2023.

Serang, 31 Maret 2023

Panitera Muda/Hukum,



Eni Sukmawati Siti Mardiyah, S.H.  
Nip. 197005211995032002