



Pengadilan Tata Usaha  
Negara Jambi

# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Bulan Januari - Maret Tahun 2026  
(Triwulan I)



**WEBSITE**  
[ptun-jambi.go.id](http://ptun-jambi.go.id)



**FACEBOOK**  
Ptun Jambi



**WHATSAPP**  
+62 821-8076-5383 (PATIN)



**INSTAGRAM**  
ptun\_jambi



**E-MAIL**  
[pengadilantunjambi@gmail.com](mailto:pengadilantunjambi@gmail.com)



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

JL. KOL M. KUKUH NO. 1 KOTABARU TELP. (0741) 41986 FAX. (0741) 41986  
JAMBI – 36128

Email : [ptsp@ptun-jambi.go.id](mailto:ptsp@ptun-jambi.go.id)  
[www.ptun-jambi.go.id](http://www.ptun-jambi.go.id)

Jambi, 31 Maret 2026

Nomor : 227/KPTUN.W5-TUN3/HK2.7/III/2026  
Lampiran : 11 (sebelas) Lembar  
Perihal : Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat  
Periode Bulan Januari s.d Maret 2026

**Kepada Yth.**

**Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer  
dan Peradilan Tata Usaha Negara**

**Cq. Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan  
Administrasi Peradilan Tata Usaha Negara**

**Di -**

**JAKARTA**

Dengan Hormat,

Bersama ini kami kirimkan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode bulan Januari s.d Maret 2026 ( Triwulan I ).

Demikian laporan ini kami sampaikan untuk dapat menjadi bahan pendataan dan atas perhatian kami mengucapkan terima kasih.

**KETUA**

**EKO YULIANTO**

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Ketua Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang, di Palembang.
2. Arsip.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT., telah disusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi bulan Januari s.d Maret tahun 2026 ini.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yang berorientasi pada pelayanan yang prima, cepat, tepat, efektif, efisien dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan pengadilan. Dalam survei ini data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa melakukan tatap muka. Survei dilakukan kepada para pengunjung dan pengguna layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survei maka disusun laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat terwujud kualitas pelayanan yang efektif, efisien dan mengikuti perkembangan teknologi

Demikian laporan indeks kepuasan masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi bulan Januari s.d. Maret tahun 2026 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 31 Maret 2026

Mengetahui  
Ketua PTUN Jambi

PPID



**EKO YULIANTO**



**YOSHINTA MAGE**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b> .....	4
<b>PENDAHULUAN</b> .....	4
1.1. Latar Belakang .....	4
1.2. Maksud Dan Tujuan .....	4
1.3. Rencana Kerja .....	5
<b>BAB II</b> .....	6
<b>METODOLOGI</b> .....	6
2.1. Metode Penelitian .....	6
2.2. Populasi Dan Sampel .....	6
2.3. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis .....	6
2.4. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control .....	7
2.5. Teknik Analisis Data .....	7
2.6. Tahapan pelaksanaan .....	7
<b>BAB III</b> .....	9
<b>INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT</b> .....	9
3.1. Profil responden .....	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	10
<b>BAB IV</b> .....	11
<b>PENUTUP</b> .....	11
4.1. Kesimpulan .....	11
4.2. Rekomendasi .....	11

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi. Penyelenggaraan survei IKM bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan, mengukur kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan ke depan.

Pelaksanaan survei ini didasarkan pada amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Panduan ini mengatur pelaksanaan survei, metode penilaian, hingga penyusunan laporan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, penting bagi instansi untuk secara berkala mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanannya. Hasil IKM diharapkan menjadi acuan bagi pengambilan kebijakan strategis dalam upaya perbaikan pelayanan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penilaian IKM mencakup berbagai indikator, seperti kepastian waktu pelayanan, kejelasan prosedur, keandalan, serta responsivitas petugas. Dengan demikian, hasil survei ini memberikan gambaran objektif tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik, sekaligus menjadi dasar dalam pengembangan program-program yang lebih baik.

### **1.2. Maksud Dan Tujuan**

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk peningkatan pelayanan publik

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan serta monitoring penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas yang terbaik.

### **1.3. Rencana Kerja**

#### **1.3.1. Persiapan**

Sebelum melaksanakan survei kepuasan masyarakat beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana  
Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya
- Penyiapan Bahan:
  - a. Kuesioner.
  - b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar
  - c. Kelengkapan peralatan.
- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data:
  - a. Jumlah Responden.
  - b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.
- Penyusunan Jadwal:  
Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

#### **1.3.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

- Isian data terhadap 9 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

#### **1.3.3. Metode Survei**

Survei dilaksanakan dalam interval waktu per 3 bulan (empat kali dalam satu tahun).

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **2.1. Metode Penelitian**

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.

#### **2.2. 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.

#### **2.3. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di pengadilan.

#### **2.4. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen survei yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu tiga bulan atau data minimal 10 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana.

#### **2.5. Teknik Analisis Data**

Analisis data untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat 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 publik disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

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

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala indeks kepuasan masyarakat antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan makin baik.

#### **2.6. Tahapan pelaksanaan**

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



**Tabel 1**  
**Model alur penyusunan survei IKM**



**Tabel 2**  
**Ruang Lingkup Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

No	Ruang Lingkup
1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Waktu Pelayanan
4	Biaya Tarif
5	Kesesuaian Produk Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan
9	Sarana dan Prasarana

**Tabel 3**  
**Nilai Persepsi**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25.00 – 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

**BAB III**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**3.1. Profil responden**

3.1.1. Tingkat pendidikan responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan sebanyak 50 (Lima Puluh) Responden memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang tingkat Pendidikan sebagai berikut:

**Tabel 4.**  
**Tingkat pendidikan responden**

No	Responden	Total	Jumlah Pembulatan Responden (%)
1.	< SLTP	0	0%
2.	SLTA	6	12%
3.	S1	39	78%
4.	S2 >	5	10%
	Total	50	100%

3.1.2. Pekerjaan responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan sebanyak 50 (Lima Puluh) Responden memperoleh gambaran bahwa dari jenis pekerjaan sebagai berikut:

**Tabel 5.**  
**Jenis pekerjaan responden**

No	Responden	Total	Jumlah Pembulatan Responden (%)
1.	PNS/TNI/POLRI	17	34%
2.	Pegawai Swasta	6	12%
3.	Pelajar/Mahasiswa	2	4%
4.	Advokat/Pengacara	15	30%
5.	Lainnya	10	20%
	Total	50	100%

3.1.3. Kelompok usia responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan sebanyak 50 (Lima Puluh) Responden memperoleh gambaran bahwa dari usia responden sebagai berikut:

**Tabel 6.**  
**Usia responden**

No	Responden	Total	Jumlah Pembulatan Responden (%)
1.	< 30 Tahun	6	12%
2.	31-40 Tahun	22	44%
3.	41-50 Tahun	20	40%
4.	50 > Tahun	2	4%
	Total	50	100%

### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei yang dilakukan Terhadap 50 Responden, sebagaimana tersaji pada tabel sebagai berikut:

NO	Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik				Nilai rata-rata	Kategori
		Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai		
1.	Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan Jenis Pelayanan	50	0	0	0	4,00	Sangat Baik
2.	Kemudahan Pemahaman Prosedur	50	0	0	0	4,00	Sangat Baik
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	50	0	0	0	4,00	Sangat Baik
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	50	0	0	0	4,00	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Layanan dengan Hasil yang Diberikan	50	0	0	0	4,00	Sangat Baik
6.	Kompetensi / kemampuan petugas	50	0	0	0	4,00	Sangat Baik
7.	Perilaku petugas dalam pelayanan	50	0	0	0	4,00	Sangat Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	47	2	1	0	3,92	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	50	0	0	0	4,00	Sangat Baik
<b>Total Nilai</b>		447	2	1	0	-	-
<b>Persentase</b>		99,33%	0,44%	0,22%	0%		
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat: 3,99 (99,68%)</b>							

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### 4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi memiliki **Indeks Kepuasan Masyarakat 3,99 atau masuk pada kategori 99,68% (Sangat Baik).**

#### 4.2. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi Tahun 2026 bulan Januari s/d Maret sudah cukup baik namun terdapat saran atau masukan yaitu

1. Agar Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi tetap menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik;
2. Agar Pengadilan Tata Usaha Negara Jambi terus membuat inovasi agar dapat mengikuti perkembangan dan kebutuhan masyarakat;
3. Perlu adanya perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana untuk peningkatan kualitas pelayanan.