

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA MATARAM
TRI WULAN II TAHUN 2024

Berdasarkan
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang
Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara
Pelayanan Publik



PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA
MATARAM
2024

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA MATARAM**

Berdasarkan

**Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang
Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara
Pelayanan Publik**

Di sahkan di Mataram
Pada Hari Senin, Tanggal 1 Juli 2024

Wakil Ketua
Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram



Hj. EVITA MAWULAN AKYATI, S.H., M.H.

Ketua Tim Survei

INDARYADI, S.H. M.H.

Sekretaris Tim Survei,

MISKINI, S.H., M.H.

Anggota

AGUS SURAJI, S.H.

KATA PENGANTAR

Dalam rangka meningkatkan pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram, kami melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di pengadilan tersebut. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh pengadilan, sekaligus mengetahui kekurangan dan potensi perbaikan dalam pelayanan.

Dalam laporan ini, kami akan memaparkan hasil survei dan analisisnya, termasuk rekomendasi, tindak lanjut dan rencana aksi terhadap data yang diperoleh. Harapannya, laporan ini dapat menjadi masukan bagi Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kami berterima kasih kepada seluruh responden yang telah memberikan waktu dan partisipasinya dalam survei ini. Tanpa dukungan dari para responden, survei ini tidak akan terlaksana dengan baik.

Sekian kata pengantar dari kami, semoga laporan ini bermanfaat bagi Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dan masyarakat luas.

Mataram, 1 Juli 2024

Hormat kami,

ttd

Tim Survei

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei	2
C. Prinsip	3
D. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	4
E. Tahapan Pelaksanaan	4
F. Ruang Lingkup Survei	5
BAB II METODOLOGI SURVEI	7
A. Periode Survei	7
B. Metode penelitian	7
C. Persiapan	8
D. Metode Pengolahan Data Survei	10
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	14
A. Analisis Hasil Survei	14
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	20
C. Analisis dan Tindak Lanjut	32
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	34
A. Kesimpulan	34
B. Rekomendasi	34
BAB V DATA SURVEI	36
A. Data Responden	36
B. Data Dukung Lainnya	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya teknologi informasi, baik media online maupun media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, dan lain-lain, semakin jelas tuntutan masyarakat terhadap pelayanan. Oleh karena itu, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik.

Beberapa keluhan terkait kualitas layanan di pengadilan, seperti pelayanan yang lambat, kurangnya informasi tentang prosedur dan persyaratan pelayanan, serta kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, telah disampaikan oleh masyarakat sebagai tuntutan mereka terhadap pelayanan publik di pengadilan.

Oleh karena itu, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dilakukan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengadilan ini sudah memenuhi harapan masyarakat serta untuk mengetahui aspek-aspek pelayanan mana yang perlu diperbaiki agar kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut dapat lebih ditingkatkan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dilakukan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tugas pokok Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram sebagai Pengadilan Tingkat Banding, sesuai dengan ketentuan dalam

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Peradilan Tata Usaha Negara.

Tingkat keberhasilan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dalam menjalankan tugas, pokok, dan fungsinya sangat ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) guna menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram.

Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut akan menjadi masukan penting bagi Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan. Selain itu, hasil survei tersebut juga dapat membantu pengadilan memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan yang ada, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dan profesionalisme Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram.

B. Tujuan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan, serta untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan layanan yang ada. Adapun tujuan spesifik dari SKM di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram antara lain:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram.

2. Mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan layanan yang ada di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram.
3. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap prosedur dan tata cara pengaduan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram.
4. Mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pengembangan layanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram.
5. Memberikan masukan bagi Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

C. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dipublikasikan pada website resmi Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan survei melibatkan peran serta masyarakat serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak;

D. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertempat di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram pada Tri Wulan II pada bulan April s/d Juni 2024 kepada masyarakat yang telah menerima layanan.

E. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram, antara lain:

Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan *Teknik Sampel Morgan* dan *Krejcie*.

1. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
2. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk *analisis statistic deskriptif*;

F. Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Penentuan Indikator Kualitas Pelayanan, Penyusunan Kuesioner, Pelaksanaan Survei, Pengolahan Data, Analisis Hasil Survei, Pelaporan Hasil Survei, dan Rencana Tindak Lanjut

Tujuan utama survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram terhadap 3 (tiga) jenis layanan yang telah diterima masyarakat yaitu:

1. Penyelesaian Perkara TUN, yang terdiri dari :
Pelayanan Gugatan/Permohonan/Perlawanan, Pelayanan Upaya Hukum, Pelayanan Pengembalian Sisa Panjar, Pelayanan Eksekusi, Pelayanan Prodeo, Pelayanan Inzaghe, Pelayanan e-Court, Pelayanan Bantuan Hukum.
2. Pengambilan Produk Pengadilan Tinggi TUN, yang terdiri dari :
Pelayanan Perkara Tingkat Banding, Salinan Putusan, Pelayanan Surat Kuasa, Pelayanan Surat Keterangan Tidak Tersangkut Perkara TUN, Pelayanan Izin Penelitian dan Riset.
3. Informasi & Pengaduan TUN, yang terdiri dari :
Permohonan Informasi dan Penanganan Pengaduan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/indikator;

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yang meliputi :

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Produk pelayanan** ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
7. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
8. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
10. **Sarana dan Prasarana**, yaitu yang berkaitan dengan alat atau fasilitas yang ada dan digunakan dalam pelayanan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu setiap 3 bulanan (triwulan);

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. *Skala Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

C. Persiapan

1. Kuisisioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Daftar pertanyaan (kuisisioner) terlampir dalam dokumen ini;

2. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

D. Metode Pengolahan Data Survei

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel: 1
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

- 1) Pengolahan dengan komputer Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- 2) Pengolahan secara manual
 - a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-

rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

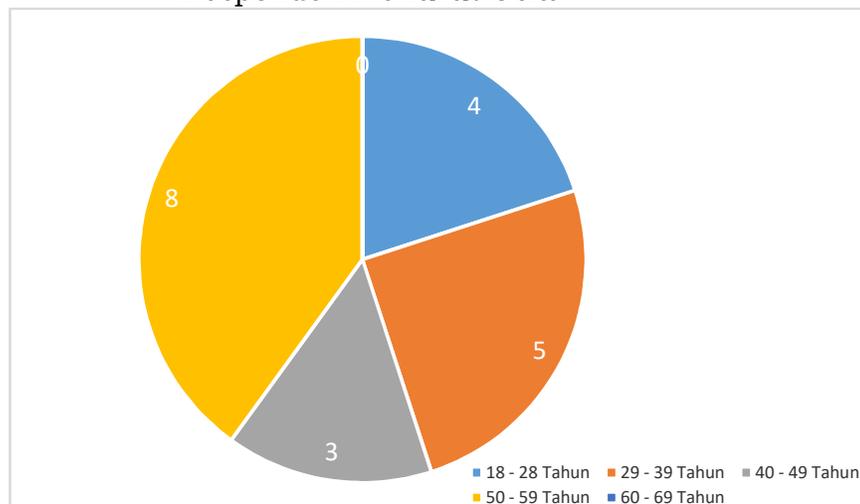
Teknik analisis data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram menggunakan *Statistik Deskriptif* yaitu digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang data, seperti nilai rata-rata, median, modus, deviasi standar, dan sebagainya.

1. Usia

Tabel 1
Responden Menurut Usia

No.	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	18 - 28 Tahun	4	20%
2	29 - 39 Tahun	5	25%
3	40 - 49 Tahun	3	15%
4	50 - 59 Tahun	8	40%
5	60 - 69 Tahun	0	0%
Jumlah		20	100%

Diagram 1
Responden Menurut Usia



Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram yang dikelompokkan menurut usia, terdapat lima kelompok usia yaitu 18-28 tahun, 29-39 tahun, 40-49 tahun, 50-59 tahun, dan 60-69 tahun. Jumlah responden sebanyak 20 orang dan terdapat perincian jumlah responden serta prosentase dalam masing-masing kelompok usia.

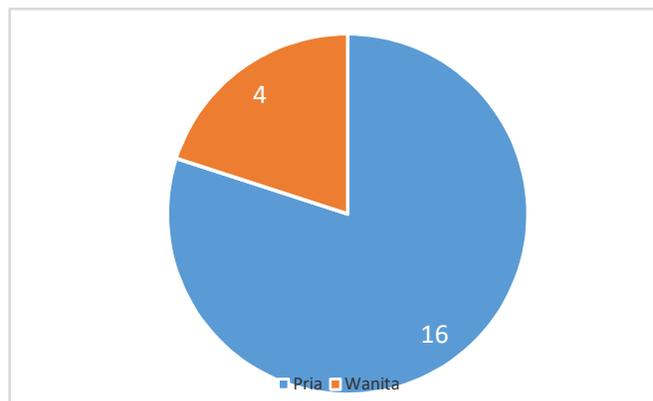
Dari hasil survei di atas, dapat disimpulkan bahwa kelompok usia 50-59 tahun memiliki persentase tertinggi dengan 40%, diikuti oleh kelompok usia 29-39 yang mencapai 25%, untuk kelompok usia 40-49 mencapai 15% dan kelompok usia 18-28 tahun mencapai persentase 20% dan untuk usia 60-69 tahun memiliki persentase terendah dengan 0%.

2. Jenis Kelamin

Tabel 2
Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Pria	16	80%
2	Wanita	4	20%
	Jumlah	20	100%

Diagram 2
Responden Menurut Jenis Kelamin



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram yang dikelompokkan menurut jenis kelamin, dapat dilakukan analisis terhadap jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei.

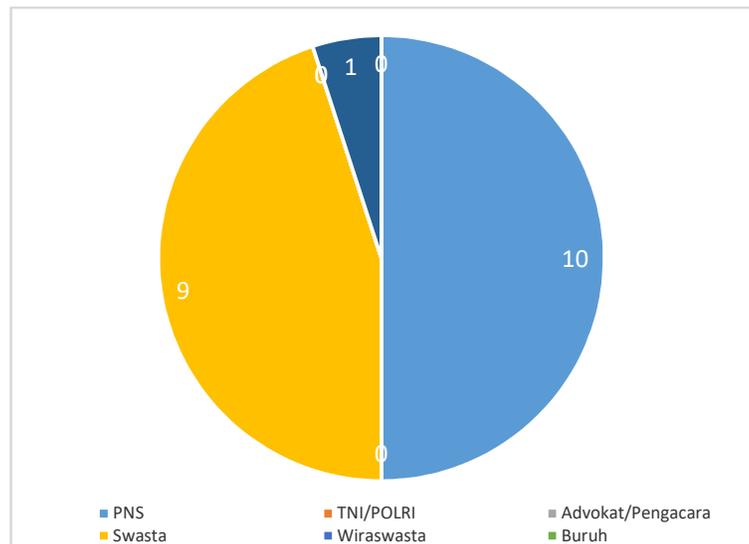
Dari data yang ada, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei sebanyak 20 orang dengan rincian 16 orang atau 80% merupakan responden pria, dan 4 orang atau 20% merupakan responden wanita.

3. Jenis Pekerjaan

Tabel 3
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	10	50%
2	TNI/POLRI	0	0%
3	Advokat/Pengacara	0	0%
4	Swasta	9	45%
5	Wiraswasta	0	0%
6	Buruh	0	0%
7	Pelajar/Mahasiswa	1	5%
8	Lainnya	0	0%
Jumlah		20	100%

Diagram 3
Responden Menurut Pekerjaan



Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram yang dikelompokkan menurut pekerjaan, dapat dilakukan analisis terhadap jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei.

Dari data yang ada, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei sebanyak 20 orang dengan rincian sebagai berikut:

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden berasal dari kalangan PNS dengan jumlah 10 orang atau 50%, diikuti oleh Swasta berjumlah 9 orang atau 45% dan Pelajar/Mahasiswa yang berjumlah 1 orang atau 5%. Sedangkan untuk pekerjaan Advokat/Pengacara, TNI/Polri, Wiraswasta dan Buruh berjumlah 0 orang atau 0%.

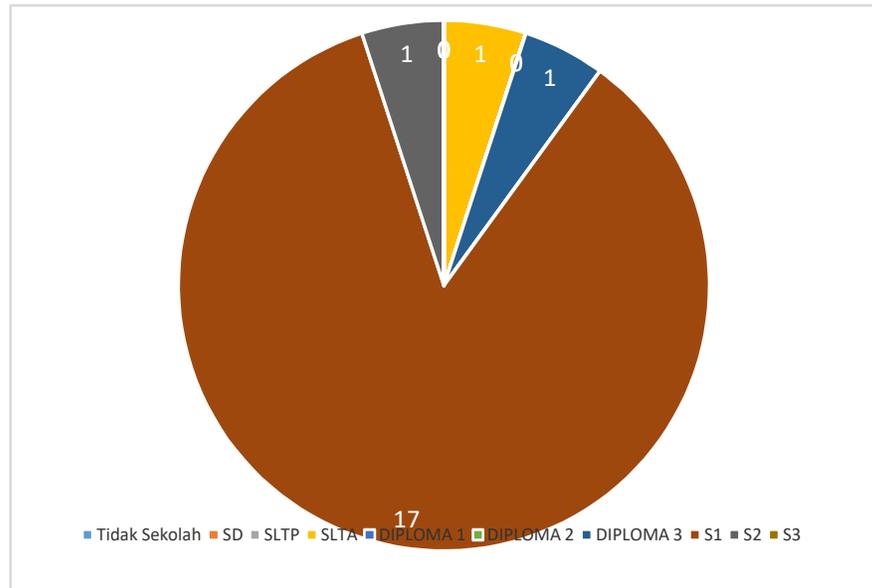
4. Pendidikan

Tabel 4
Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	0	0%
3	SLTP	0	0%
4	SLTA	1	5%
5	DIPLOMA 1	0	0%
6	DIPLOMA 2	0	0%
7	DIPLOMA 3	1	5%
8	S1	17	85%
9	S2	1	5%
10	S3	0	0%
Jumlah		20	100%

Diagram 4

Responden Menurut Pendidikan



Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram yang dikelompokkan menurut pendidikan, dapat dilakukan analisis terhadap jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei. Dari data yang ada, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei sebanyak 21 orang dengan rincian sebagai berikut:

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden dengan pendidikan S1 berjumlah 17 orang atau 85%, pendidikan S2 berjumlah 1 orang atau 5%, pendidikan S3 berjumlah 0 orang atau 0% sedangkan untuk Diploma 3 dan SLTA masing-masing berjumlah 1 orang atau 5%. Sedangkan untuk pendidikan Tidak Sekolah, SD, Diploma 1, dan Diploma 2 berjumlah 0 orang atau 0%.

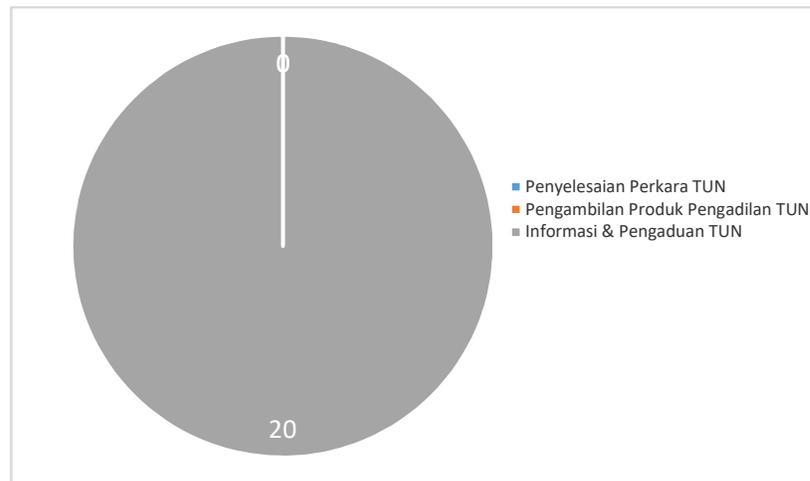
5. Jenis Layanan

Tabel 5
Responden Menurut Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Frequensi	Prosentase
1	Penyelesaian Perkara TUN	0	0%

2	Pengambilan Produk Pengadilan TUN	0	0%
3	Informasi & Pengaduan TUN	20	100%
Jumlah		20	100%

Diagram 5
Responden Menurut Jenis Layanan



Berdasarkan hasil survei, jumlah responden yang telah menggunakan layanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram terbagi menjadi tiga kategori yaitu:

- Penyelesaian Perkara TUN dengan jumlah responden sebanyak 0 orang atau 0% dari total responden.
- Pengambilan Produk Pengadilan Tinggi TUN dengan jumlah responden sebanyak 0 orang atau 0% dari total responden.
- Informasi & Pengaduan TUN dengan jumlah responden sebanyak 20 orang atau 100% dari total responden.

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang menggunakan layanan Penyelesaian Perkara TUN sebanyak 0 orang atau 0%, sedangkan Pengambilan Produk Pengadilan Tinggi TUN dengan jumlah responden sebanyak 0 orang atau 0% dan untuk layanan Informasi & Pengaduan TUN dengan jumlah responden sebanyak 20 orang atau 100%

Hal ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dalam meningkatkan pelayanan

Informasi & Pengaduan Tata Usaha Negara agar lebih baik lagi dan memperhatikan aspek-aspek yang mungkin masih perlu ditingkatkan. Selain itu, pelayanan Penyelesaian Perkara Tata Usaha Negara dan Pengambilan Produk Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara yang telah mendapatkan respons positif dari masyarakat juga dapat terus ditingkatkan kualitasnya agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap 20 data. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram sebesar **83,05%** atau pada nilai **3,32** berada pada kategori "**A (SANGAT BAIK)**" (pada interval 81,26 s/d 100,00) Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu yang telah ditetapkan pada tahun 2024 sebesar 85%.

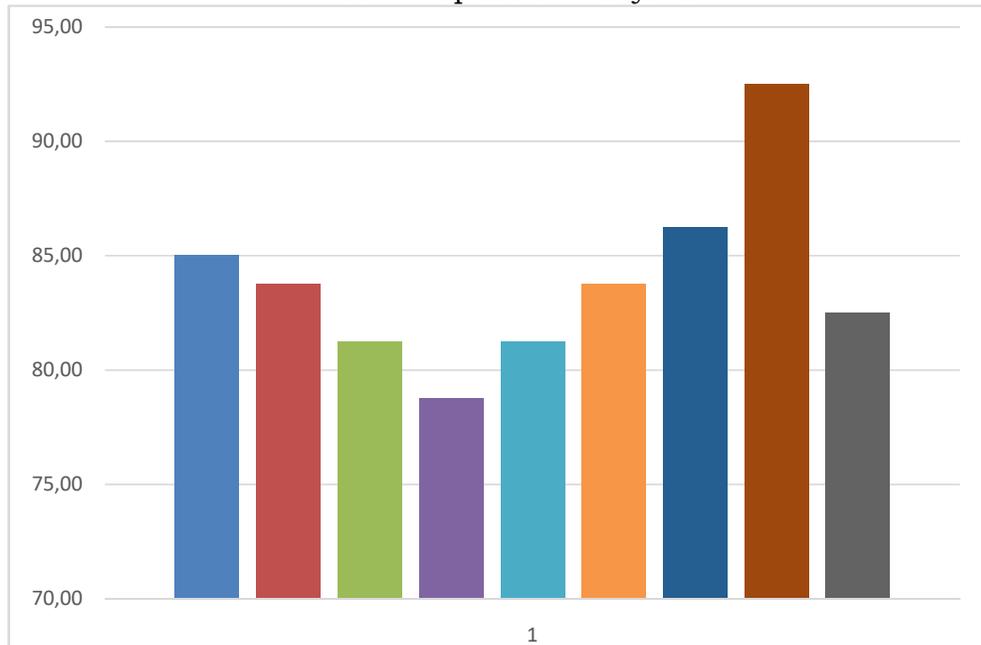
Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram. Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dan sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan
Indeks Kepuasan Masyarakat

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM Per Unsur	KINERJA
1	Persyaratan	3,40	85,00	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	83,75	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,25	81,25	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3,15	78,75	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	81,25	A (Sangat Baik)

6	Kompetensi Pelaksana	3,35	83,75	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,25	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,70	92,50	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan prasarana	3,30	82,50	A (Sangat Baik)

Diagram 6
 Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan
 Indeks Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan hasil survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram sangat baik (A) untuk semua unsur pelayanan yang diukur. Hal ini dapat dilihat dari nilai NRR (Nilai Rata-Rata) yang tinggi pada setiap unsur pelayanan, yaitu di atas 3,4 atau 85%, serta IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) per unsur yang juga tinggi di atas 85%. Ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, spesifikasi produk jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram telah memberikan pelayanan yang baik dan

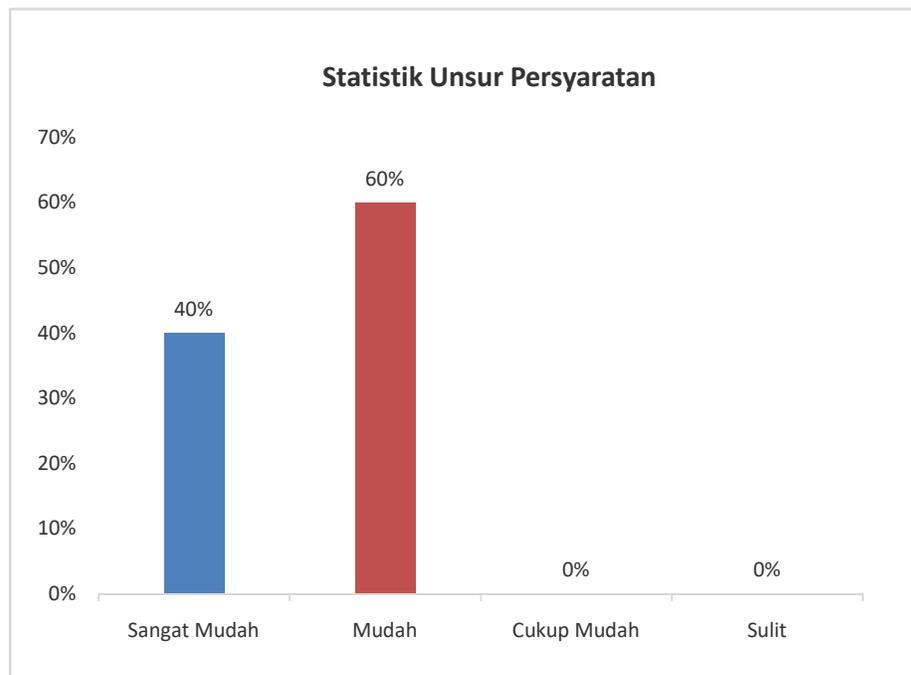
memuaskan kepada masyarakat dalam hal penyelesaian perkara Tata Usaha Negara, pengambilan produk pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram, dan informasi & pengaduan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram .

1. Persyaratan

Tabel 1
Hasil Survei Unsur Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Mudah	4	8	40%
2	Mudah	3	12	60%
3	Cukup Mudah	2	0	0%
4	Sulit	1	0	0%
Jumlah			20	100%

Diagram 1
Hasil Survei Unsur Persyaratan



Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unsur persyaratan pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram, dapat dilihat bahwa:

Sebanyak 40% responden memberikan jawaban "Sangat Mudah" dalam hal persyaratan pelayanan, yang menunjukkan bahwa persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dianggap mudah dipenuhi oleh masyarakat.

Sedangkan, hanya 60% responden yang memberikan jawaban "Mudah" dalam hal persyaratan pelayanan.

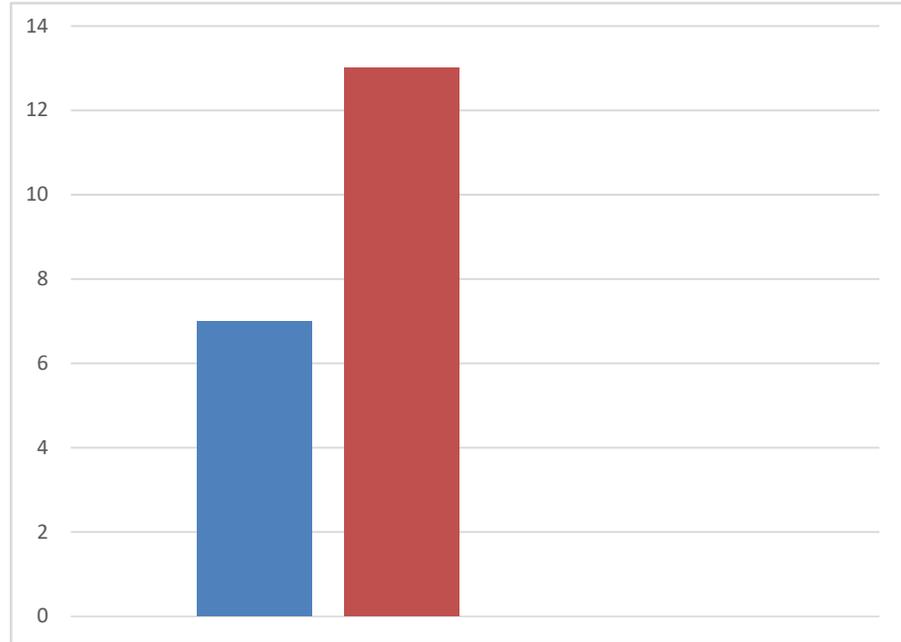
Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram memiliki kinerja yang baik dalam hal persyaratan pelayanan, karena mayoritas masyarakat merasa mudah dalam memenuhi persyaratan tersebut. Namun, perlu diperhatikan bahwa survei ini hanya melibatkan 20 responden, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara keseluruhan terhadap masyarakat yang lebih luas.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tabel 2
Hasil Survei Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Baik	4	7	35%
2	Baik	3	13	65%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			20	100%

Diagram 2
Hasil Survei Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram, dapat dilihat bahwa mayoritas responden 35% memberikan jawaban "Sangat Baik" terhadap unsur tersebut. Sedangkan 65% responden memberikan jawaban "Baik". Tidak ada responden yang memberikan jawaban "Cukup Baik" atau "Tidak Baik".

Berdasarkan skor yang diberikan oleh responden, rata-rata skor untuk unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah 3,35 yang berarti kualitas pelayanan pada unsur ini termasuk kategori "Sangat Baik" (berdasarkan kategori skor yang digunakan pada tabel).

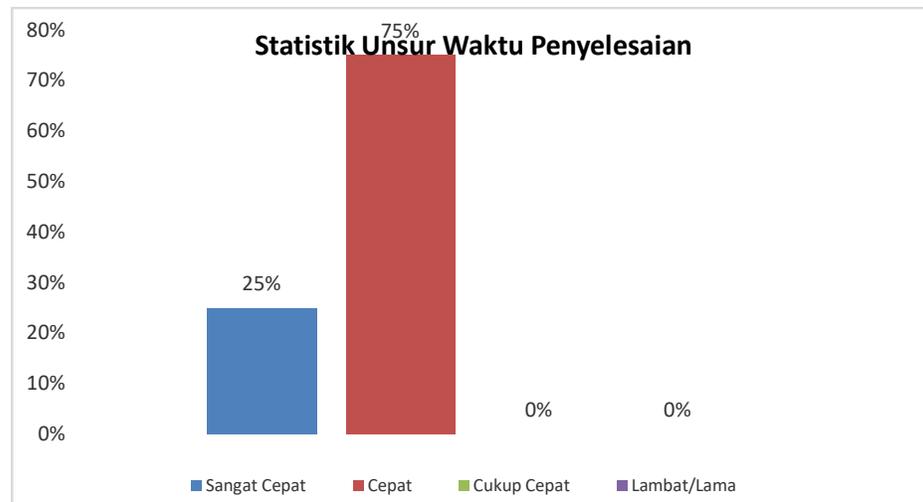
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dinilai baik oleh mayoritas responden.

3. Waktu Penyelesaian

Tabel 3
Hasil Survei Unsur Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Cepat	4	5	25%
2	Cepat	3	15	75%
3	Cukup Cepat	2	0	0%
4	Lambat/Lama	1	0	0%
Jumlah			20	100%

Diagram 3
Hasil Survei Unsur Waktu Penyelesaian



Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unsur Waktu Penyelesaian pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram, dapat dilihat bahwa mayoritas responden 25% memberikan jawaban "Sangat Baik" terhadap unsur tersebut. Sedangkan 75% responden memberikan jawaban "Baik". Tidak ada responden yang memberikan jawaban "Cukup Baik" atau "Tidak Baik".

Berdasarkan skor yang diberikan oleh responden, rata-rata skor untuk unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah 3,25 yang berarti kualitas pelayanan pada unsur ini termasuk kategori "Sangat Baik" (berdasarkan kategori skor yang digunakan pada tabel).

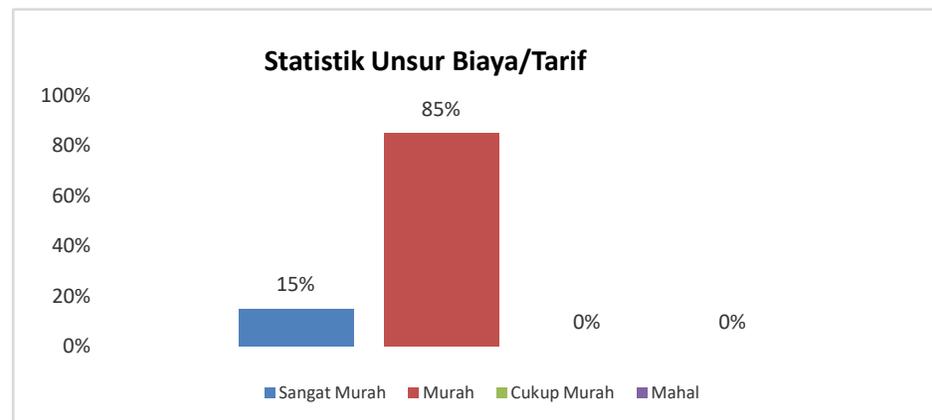
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dinilai baik oleh mayoritas responden.

4. Biaya/Tarif

Tabel 4
Hasil Survei Unsur Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Murah	4	3	15%
2	Murah	3	17	85%
3	Cukup Murah	2	0	0%
4	Mahal	1	0	0%
Jumlah			20	100%

Diagram 4
Hasil Survei Unsur Biaya/Tarif



Berdasarkan data yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa: Mayoritas responden 85% memberikan penilaian "Murah" terhadap unsur Biaya/Tarif pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dengan skor 3. Sebanyak 15% responden memberikan penilaian "Sangat Murah" terhadap unsur Biaya/Tarif pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dengan skor 4.

Tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup Murah" atau "Mahal" terhadap unsur Biaya/Tarif pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dengan skor 2 atau 1.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menganggap Biaya/Tarif pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram sebagai harga yang terjangkau (murah), sehingga unsur Biaya/Tarif pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dapat dikatakan memperoleh penilaian yang positif dari responden.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 5
Hasil Survei Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Memuaskan	4	5	25%
2	Memuaskan	3	15	75%
3	Cukup Memuaskan	2	0	0%
4	Tidak Memuaskan	1	0	0%
Jumlah			20	100%

Diagram 5
Hasil Survei Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan



Berdasarkan hasil survei, unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram memperoleh NRR sebesar 3,25 dengan kategori IKM Per Unsur "A" (Sangat Baik).

Dalam survei ini, sebanyak 25% responden menyatakan bahwa pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram sangat memuaskan (jawaban "Sangat Memuaskan" dengan skor 4). Sementara itu, hanya 75% responden yang menyatakan bahwa pelayanan tersebut memuaskan (jawaban "Memuaskan" dengan skor 3).

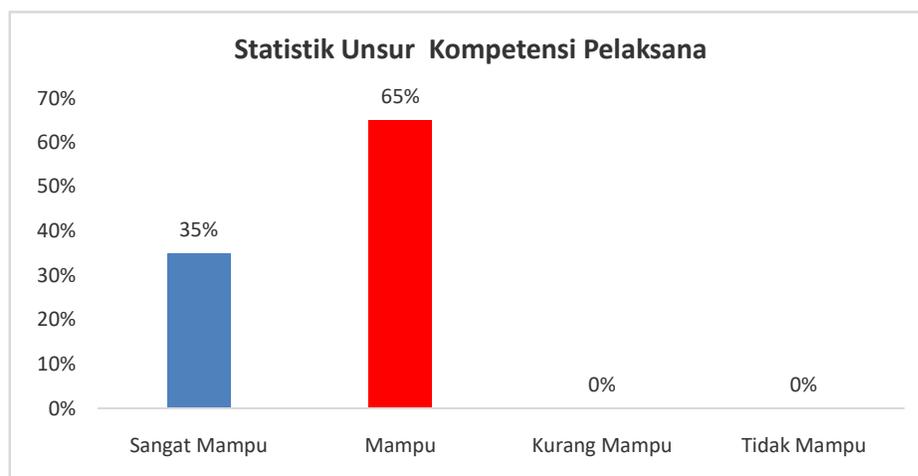
Dengan demikian, secara umum unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram mendapatkan hasil yang sangat baik dalam survei ini, karena mayoritas responden menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap unsur pelayanan ini.

6. Kompetensi Pelaksana

Tabel 6
Hasil Survei Unsur Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Mampu	4	7	35%
2	Mampu	3	13	65%
3	Kurang Mampu	2	0	0%
4	Tidak Mampu	1	0	0%
Jumlah			20	100%

Diagram 6
Hasil Survei Unsur Kompetensi Pelaksana



Berdasarkan hasil survei, dapat dilihat bahwa unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara

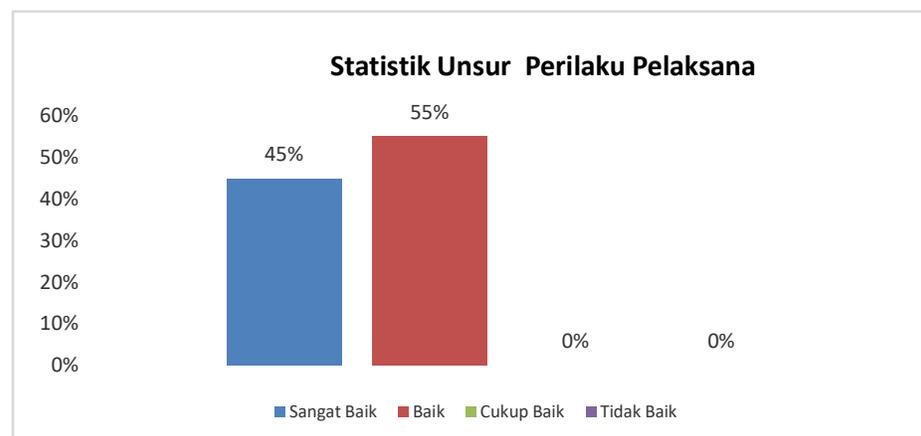
Mataram mendapatkan nilai yang cukup tinggi, dimana mayoritas responden 35% memberikan jawaban "Sangat Mampu" terhadap kompetensi pelaksana. Sementara itu, hanya sedikit responden yang memberikan jawaban "Mampu" 65% dan 0% responden yang memberikan jawaban "Kurang Mampu" sedangkan 0% untuk "Tidak Mampu". Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, masyarakat merasa puas dengan kemampuan pelaksana pelayanan di pengadilan tersebut. Namun, perlu diingat bahwa hasil survei ini hanya mencakup persepsi dari sejumlah responden, sehingga tidak bisa digeneralisasi secara keseluruhan.

7. Perilaku Pelaksana

Tabel 7
Hasil Survei Unsur Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Baik	4	9	45%
2	Baik	3	11	55%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			20	100%

Diagram 7
Hasil Survei Unsur Perilaku Pelaksana



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unsur Perilaku Pelaksana pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram, diperoleh data bahwa sebanyak 45% responden

memberikan jawaban Sangat Baik terhadap unsur ini, sedangkan sisanya memberikan jawaban Baik 55%, dan 0% untuk jawaban Cukup Baik. Tidak ada responden yang memberikan jawaban Tidak Baik.

Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap perilaku pelaksana pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram sangat positif, di mana pelaksana pelayanan dinilai sangat baik dalam perilaku dan interaksi dengan masyarakat. Hal ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan mempertahankan kinerja yang baik dalam unsur Perilaku Pelaksana.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

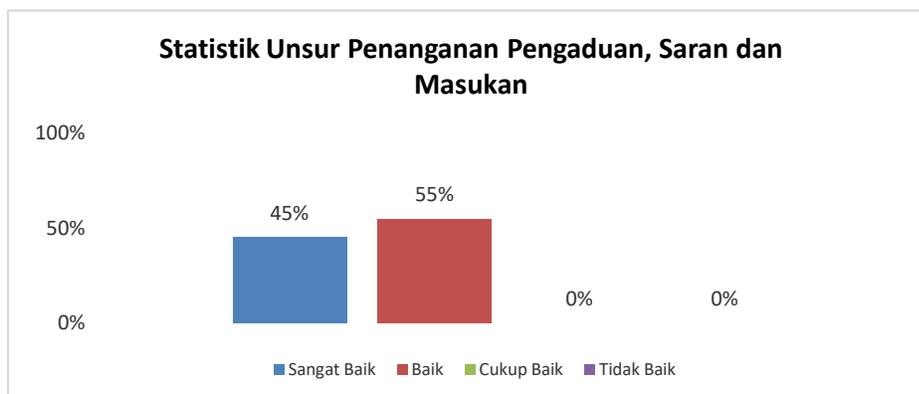
Tabel 8

Hasil Survei Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Baik	4	9	45%
2	Baik	3	11	55%
3	Cukup Baik	2	0	0%
4	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			20	100%

Diagram 8

Hasil Survei Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

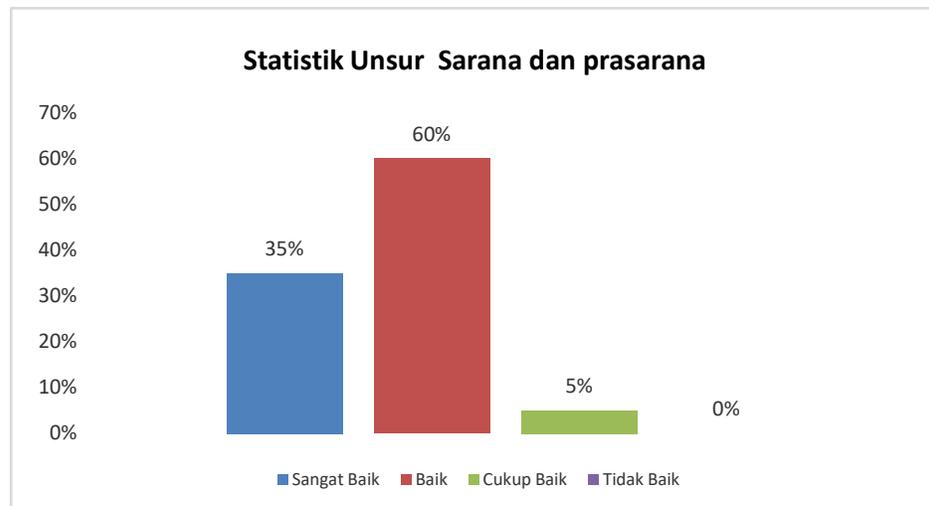
pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden 45% memberikan jawaban Sangat Baik terhadap unsur ini, sedangkan yang memberikan jawaban Baik, sedangkan responden 55% untuk cukup baik. Tidak ada responden yang memberikan jawaban Cukup Baik dan Tidak Baik terhadap unsur ini. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pihak Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram mampu menangani pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat dengan sangat baik, sehingga mayoritas responden merasa puas dengan unsur ini.

9. Sarana dan prasarana

Tabel 9
Hasil Survei Unsur Sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Baik	4	7	35%
2	Baik	3	12	60%
3	Cukup Baik	2	1	5%
4	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			20	100%

Diagram 9
Hasil Survei Unsur Sarana dan Prasarana



Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara

Mataram, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden 35% memberikan penilaian "Sangat Baik" terhadap unsur ini, sedangkan 60% yang memberikan penilaian "Baik". Tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup Baik" atau "Tidak Baik".

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram telah menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkan. Hal ini dapat menjadi poin positif dalam upaya pengembangan dan peningkatan pelayanan ke depannya.

C. Analisis dan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas terhadap seluruh unsur pelayanan yang diberikan oleh pengadilan tersebut. Seluruh unsur pelayanan, yaitu sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, biaya/tarif, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan/saran/masukan, serta sarana dan prasarana, mendapatkan skor rata-rata di atas 3 (baik) dan persentase kepuasan mencapai 93-100%.

Hal ini menunjukkan bahwa Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat. Namun, perlu diperhatikan bahwa terdapat sedikit responden yang memberikan jawaban "tidak puas" atau "cukup puas" pada unsur-unsur tertentu, meskipun jumlahnya kecil.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram perlu melakukan beberapa tindakan lanjut, antara lain:

1. Memperbaiki sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang masih dinilai kurang baik oleh sebagian kecil responden.

2. Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap baik dan memuaskan bagi masyarakat.
3. Melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus-menerus terhadap kompetensi dan perilaku pelaksana pelayanan agar semakin mampu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan agar semakin memuaskan bagi masyarakat.
5. Memberikan perhatian dan tindakan yang cepat serta efektif dalam menangani pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat.

Dengan melakukan tindakan-tindakan tersebut, diharapkan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat secara optimal.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram, dapat disimpulkan :

1. Bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Setiap unsur pelayanan yang diukur, yaitu sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, biaya/tarif, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana, mendapatkan skor rata-rata di atas 3, yang berarti mayoritas responden memberikan penilaian positif.
2. Bahwa terdapat beberapa catatan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram. Meskipun frekuensi penilaian negatif (kurang baik dan tidak baik) adalah 0%, namun perlu diingat bahwa jumlah responden dalam survei ini hanya 20 orang, sehingga perlu diperluas sampel responden agar hasil survei lebih representatif.
3. Melakukan evaluasi dan perbaikan pada aspek-aspek yang mendapat skor rata-rata paling rendah, seperti spesifikasi jenis pelayanan dan biaya/tarif.

B. Rekomendasi

Sebagai rekomendasi, Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dapat terus meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, serta memperhatikan kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam penyediaan sarana dan prasarana. Pengadilan juga dapat meningkatkan transparansi dan efektivitas dalam menangani

pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat, sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

BAB V DATA SURVEI

A. Data Responden

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 TRI WULAN II (APRIL - JUNI 2024)																	
UNIT PELAYANAN		: PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA MATARAM															
ALAMAT		: Jl. Mahoni No. 3, Kel. Monjok Barat, Kec. Selaparang – Kota Mataram 85122															
Tlp/Fax.		: (0370) 7862434															
No	Nama	Jenis Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN										Saran
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	I Gusti Made Adi Pradnyana	Informasi & Pengaduan TUN	34	P	PNS	S1	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
2	I Nguhah Pumakmya	Informasi & Pengaduan TUN	54	P	PNS	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	I Made Winarya	Informasi & Pengaduan TUN	53	P	PNS	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	Wira M	Informasi & Pengaduan TUN	50	P	PNS	S1	3	3	3	3	4	3	3	3	2		
5	Agus Surya	Informasi & Pengaduan TUN	40	P	Swasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
6	I Waya Wijaya	Informasi & Pengaduan TUN	30	P	Swasta	S1	4	4	4	3	3	3	4	4	3		
7	Anak Agung N Tresna	Informasi & Pengaduan TUN	29	P	Swasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
8	Gede Wisnu Asmadi Sudewa	Informasi & Pengaduan TUN	35	P	PNS	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
9	Eli Julimas Rahmawati	Informasi & Pengaduan TUN	29	W	PNS	S1	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
10	Gusti Ayu Anik	Informasi & Pengaduan TUN	28	P	PNS	S1	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
11	S. M. Agus Juli Suliyadhi	Informasi & Pengaduan TUN	28	P	Swasta	S1	3	4	3	3	3	3	4	4	3		
12	Diana Devi	Informasi & Pengaduan TUN	56	W	PNS	S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
13	Ida Ayu Ari Widhiyanthy	Informasi & Pengaduan TUN	50	W	PNS	S1	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
14	Sutirta	Informasi & Pengaduan TUN	50	P	Swasta	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	3		
15	Pande Made Ady Muliawan	Informasi & Pengaduan TUN	55	P	PNS	S1	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
16	Suyanto	Informasi & Pengaduan TUN	57	P	Swasta	S1	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
17	Trisna Juliantara	Informasi & Pengaduan TUN	26	P	Swasta	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
18	I Made Agus Pramana	Informasi & Pengaduan TUN	40	P	Swasta	S1	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
19	I Wayan Semara Cipta	Informasi & Pengaduan TUN	44	P	Swasta	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	Olivia	Informasi & Pengaduan TUN	19	W	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
ΣNilai /Unsur							68	67	65	63	65	67	69	74	66		
NRR / Unsur							3,40	3,35	3,25	3,15	3,25	3,35	3,45	3,70	3,30		
NRR tertbg/ unsur							0,37	0,37	0,36	0,35	0,36	0,37	0,38	0,41	0,36	*)	
																3,32	
																	**)
IKM Unit pelayanan																	83,05

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM Per Unsur	KINERJA
1	Persyaratan	3,40	85,00	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	83,75	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,25	81,25	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3,15	78,75	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	81,25	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	83,75	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,25	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,70	92,50	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan prasarana	3,30	82,50	A (Sangat Baik)

B. Data Dukung Lainnya

Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram Nomor: 39/KPTTUN.W7/SK.HK1.2.5/1/2024, tanggal 2 Januari 2024 Tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram;