



# **LAPORAN**

## **TINDAK LANJUT SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA MATARAM**

**PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2025**

**LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TINGGI  
TATA USAHA NEGARA MATARAM PERIODE  
TRIWULAN IV TAHUN 2025**

Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram selaku satuan kerja peradilan tingkat pertamayang mempunyai tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik. Salah satu tugas penyelenggara pelayanan publik adalah melaksanakan survei kepada para pengguna layanan secara periodik, dengan periode tahunan. Berdasarkan hasil survei tersebut dilakukan pula evaluasi dan tindak lanjut demi peningkatan kualitas pelayanan publik supayaberjalan secara efektif, efisien dan bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat pengguna layanan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pelayanan publik oleh aparaturnegeri masih diberitakan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial *online* yang mudah menjadi viral beritanya, sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap aparaturnegeri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berbenah diri dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu survei yang dilaksanakan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Ringkasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram Periode Triwulan IV Tahun 2025 sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

1. Responden

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 31 (tiga puluh satu) responden, dengan rincian responden berdasarkan jenis pekerjaannya sebagaimana tabel responden sebagai berikut:

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	10	32%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	0	0%
4	Swasta	5	16%
5	Wirausaha	0	0%
6	Advokat	11	35%
7	Buruh	0	0%
8	Pelajar/Mahasiswa	5	16%
9	Lainnya	0	0%
Jumlah		<b>31</b>	<b>100%</b>

Responden Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 31 (tiga puluh satu) responden, dengan rincian responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana tabel responden sebagai berikut:

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	0	0%
3	SLTP	0	0%
4	SLTA	3	10%
5	DIPLOMA 1	0	0%
6	DIPLOMA 2	0	0%
7	DIPLOMA 3	3	10%
8	S1	19	61%
9	S2	6	19%
10	S3	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100%</b>

Responden Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 31 (tiga puluh satu) responden, dengan rincian responden berdasarkan Usia sebagaimana tabel responden sebagai berikut:

No.	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	18 - 28 Tahun	5	16%
2	29 - 39 Tahun	21	68%
3	40 - 49 Tahun	4	13%
4	50 - 59 Tahun	1	3%
5	60 - 69 Tahun	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100%</b>

## 2. Ruang Lingkup Survei

NO.	UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan prasarana

### 3. Cara Menjawab

Dari kesembilan ruang lingkup survei tersebut, responden diminta untuk memberikan jawaban dengan memilih salah satu dari empat pilihan jawaban yang tersedia (sangat sesuai, sesuai, kurang sesuai dan tidak sesuai). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing aspek pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 aspek/unsur pelayanan yang dikaji, setiap aspek/unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai Indeks Kepuasan adalah: <b>3,94</b>
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar: $3,94 \times 25 =$ <b>98,50</b>
Mutu Pelayanan: <b>A</b>
Kinerja Unit Pelayanan: <b>Sangat Sesuai</b>

### 4. Tindak Lanjut

Dari tabel sebelumnya tersebut dapat dianalisis bahwa nilai IKM untuk keseluruhan aspek layanan memiliki nilai aspek pelayanan diatas **atau lebih besar dari 81,26** dengan **Mutu Layanan A** dan **Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik**. Tidak ada catatan yang disampaikan baik berupa kritik maupun saran. Hal ini menunjukkan bahwa Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat.

Pada laporan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV tahun 2025 ini mengalami peningkatan jumlah responden. Untuk survei indeks kepuasan masyarakat hanya sejumlah 31 (tiga puluh satu) responden.

Demikian laporan hasil analisis dan tindak lanjut pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada PTTUN Mataram periode Triwulan IV Tahun 2025.

Mengetahui  
Ketua PTTUN Mataram



**AK Setiyono, S.H., M.H**



Mataram, 31 Desember 2025

Ketua Tim Survei SKM dan IPK  
PTTUN Mataram



**Joko Setiono, S.H., M.H.**