

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA MATARAM**  
**TRI WULAN III TAHUN 2025**

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**  
**2025**

**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**

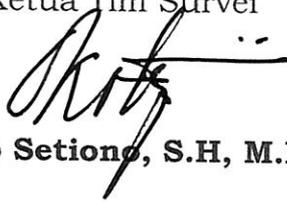
Di sahkan di Mataram  
Pada Hari Senin, Tanggal 29 September 2025

Ketua  
Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram



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

Ketua Tim Survei



**Joko Setiono, S.H., M.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, 29 September 2025

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 ..... | 19      |
| C. Analisis dan Tindak Lanjut .....       | 32      |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....   | 32      |
| A. Kesimpulan .....                       | 34      |
| B. Rekomendasi .....                      | 34      |
| BAB V DATA SURVEI .....                   | 34      |
| A. Data Responden .....                   | 36      |
| B. Data Dukung Lainnya .....              | 35      |

## **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 dipertanggungjawabkan 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 Juli s/d September 2025 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 Inzage, 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. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. **Sarana dan Prasarana**, yaitu yang berkaitan dengan alat atau fasilitas yang ada dan digunakan dalam pelayanan.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepadamasyarakat. 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 (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingindiperoleh 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 sesuai sampai dengan tidak sesuai. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

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

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak sesuai) 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 sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4) Diberi nilai 4 (sangat sesuai) 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

$\lambda^2$  = 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

| <b>NILAI PERSEPSI</b> | <b>NILAI INTERVAL (NI)</b> | <b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b> | <b>MUTU PELAYANAN (x)</b> | <b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b> |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 1                     | 1,00 – 2,6                 | 25,00 – 64,99                        | D                         | Tidak Sesuai                      |
| 2                     | 2,60 – 3,06                | 65,00 – 76, 60                       | C                         | Kurang Sesuai                     |
| 3                     | 3,06 – 3,53                | 76,61 – 88,30                        | B                         | Sesuai                            |
| 4                     | 3,53 – 4,00                | 88,31 – 100,00                       | A                         | Sangat Sesuai                     |

## 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

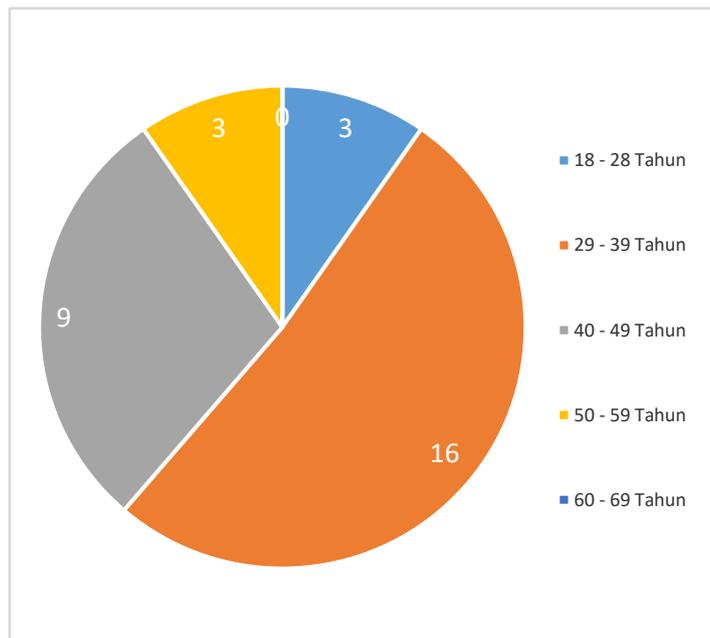
Teknik analisis data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram menggunakan *Statistik Deskriptif* yaitu digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang data, seperti nilai rata-rata, median, modus, deviasi standar, dan sebagainya.

#### 1. Usia

Tabel 1  
Responden Menurut Usia

| No.           | Usia          | Frekuensi | Prosentase  |
|---------------|---------------|-----------|-------------|
| 1             | 18 - 28 Tahun | 3         | 10%         |
| 2             | 29 - 39 Tahun | 16        | 52%         |
| 3             | 40 - 49 Tahun | 9         | 29%         |
| 4             | 50 - 59 Tahun | 3         | 10%         |
| 5             | 60 - 69 Tahun | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>31</b> | <b>100%</b> |

Diagram 1  
Responden Menurut Usia



Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataramyang 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 31 orang dan terdapat perincian jumlah responden serta prosentase dalam masing-masing kelompok usia.

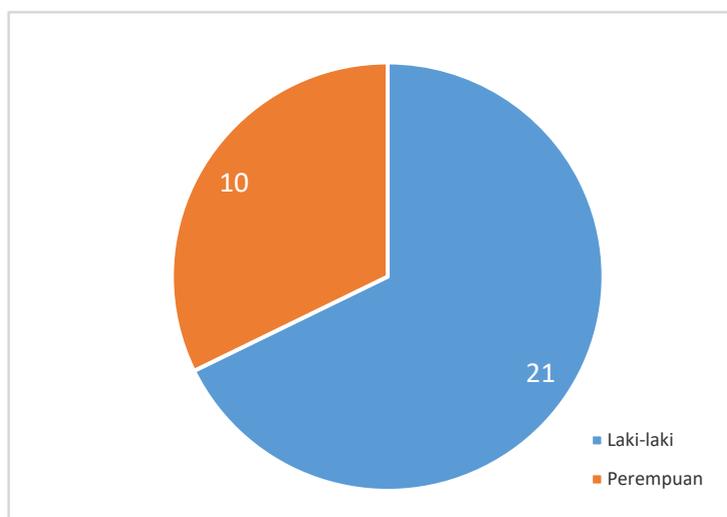
Dari hasil survei di atas, dapat disimpulkan bahwa kelompok usia 29-39 tahun memiliki persentase tertinggi dengan 52%, diikuti oleh kelompok usia 40-49 dengan persentase 29%, usia 50-59 tahun memiliki persentase dengan 10%, untuk kelompok usia 18-28 persentase 10% dan untuk usia 60-69 tahun memiliki persentase 0%.

## 2. Jenis Kelamin

Tabel 2  
Responden Menurut Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | Prosentase  |
|-----|---------------|-----------|-------------|
| 1   | Pria          | 21        | 68%         |
| 2   | Wanita        | 10        | 33%         |
|     | <b>Jumlah</b> | <b>31</b> | <b>100%</b> |

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 31 orang dengan rincian 21 orang atau 68% merupakan responden laki-laki, dan 10 orang atau 32% merupakan responden perempuan.

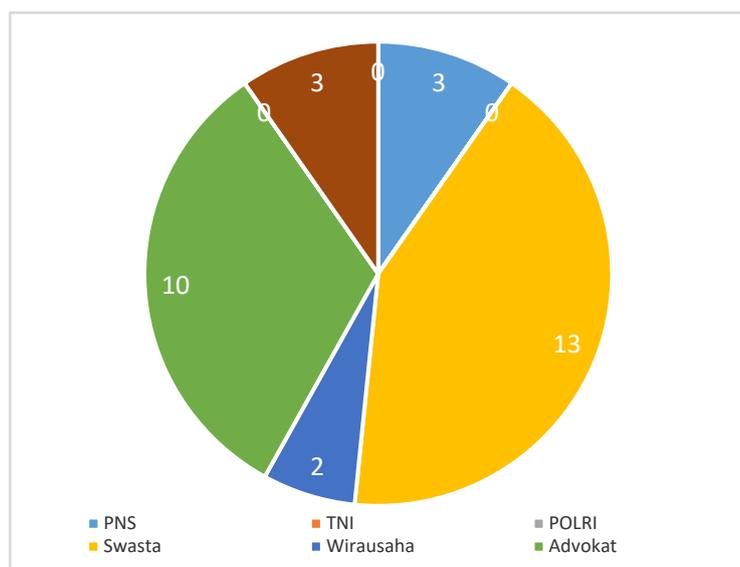
### 3. Jenis Pekerjaan

Tabel 3  
Responden Menurut Pekerjaan

| No            | Pekerjaan Utama   | Frekuensi | Prosentase  |
|---------------|-------------------|-----------|-------------|
| 1             | PNS               | 3         | 10%         |
| 2             | TNI               | 0         | 0%          |
| 3             | POLRI             | 0         | 0%          |
| 4             | Swasta            | 13        | 42%         |
| 5             | Wirausaha         | 2         | 6%          |
| 6             | Advokat           | 10        | 32%         |
| 7             | Buruh             | 0         | 0%          |
| 8             | Pelajar/Mahasiswa | 3         | 10%         |
| 9             | Lainnya           | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |                   | <b>31</b> | <b>100%</b> |

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 31 orang dengan rincian sebagai berikut:

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden berasal dari Pekerjaan Swasta dengan jumlah 13 orang atau 42%, diikuti Advokat oleh dengan jumlah 10 orang atau 32%. Sedangkan PNS dan Pelajar/Mahasiswa berjumlah 3 orang atau 10%, Wirausaha berjumlah 2 orang atau 6%. Dan untuk pekerjaan Pekerjaan Lainnya, TNI, Polri, Buruh berjumlah 0 orang atau 0%.

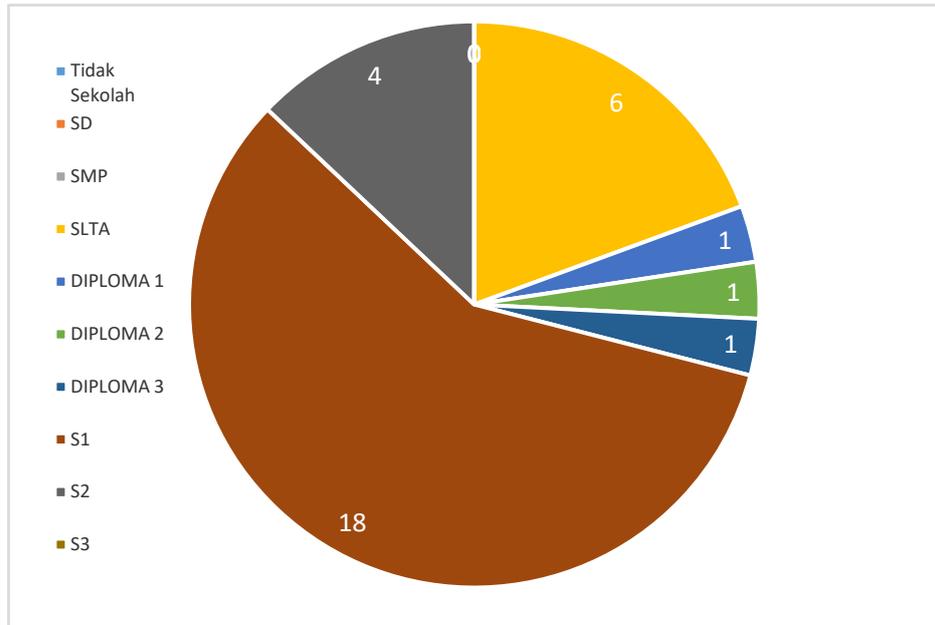
#### 4. Pendidikan

Tabel 4  
Responden Menurut Pendidikan

| No | Pendidikan    | Frequensi | Prosentase |
|----|---------------|-----------|------------|
| 1  | Tidak Sekolah | 0         | 0%         |
| 2  | SD            | 0         | 0%         |
| 3  | SLTP          | 0         | 0%         |
| 4  | SLTA          | 6         | 19%        |
| 5  | DIPLOMA 1     | 1         | 3%         |
| 6  | DIPLOMA 2     | 1         | 3%         |
| 7  | DIPLOMA 3     | 1         | 3%         |
| 8  | S1            | 18        | 58%        |

|               |    |           |             |
|---------------|----|-----------|-------------|
| 9             | S2 | 4         | 13%         |
| 10            | S3 | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |    | <b>31</b> | <b>100%</b> |

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 31 orang dengan rincian sebagai berikut:

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden dengan pendidikan S1 berjumlah 18 orang atau 58%, pendidikan SLTA berjumlah 6 orang atau 19%, pendidikan Diploma 1, Diploma 2, dan Diploma 3, berjumlah 1 orang atau 3%. Sedangkan untuk pendidikan Tidak Sekolah, SD, SMP, dan S3 berjumlah 0 orang atau 0%.

## B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap 15 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 **95,90%** ataupun nilai **3,84** berada pada kategori "**A (SANGAT SESUAI)**" (pada interval 81,26s/d 100,00) Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu yang telah ditetapkan pada tahun 2025 sebesar 85%.

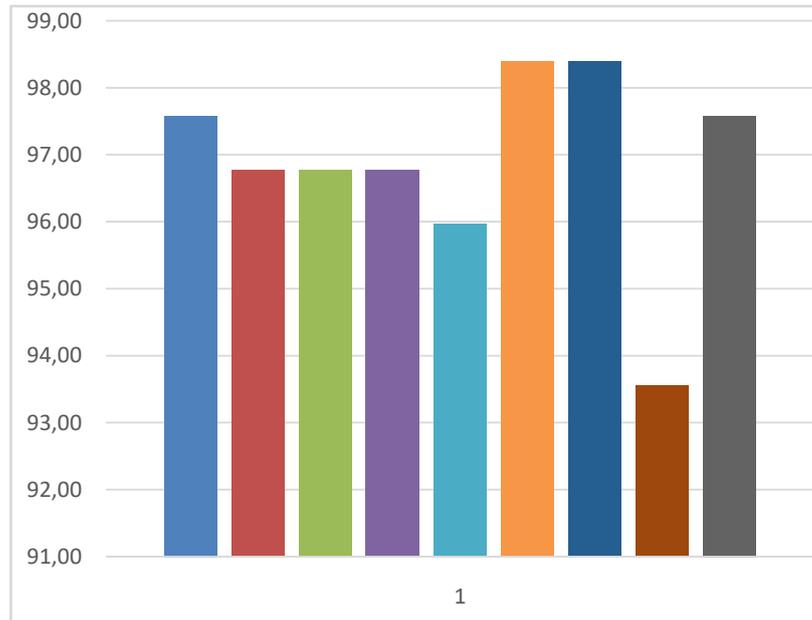
Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram. Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

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

| NO. | UNSUR PELAYANAN                         | NRR  | IKM Per Unsur | KINERJA           |
|-----|---|------|---------------|-------------------|
| 1   | Persyaratan                             | 3,90 | 97,58         | A (Sangat Sesuai) |
| 2   | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 3,87 | 96,77         | A (Sangat Sesuai) |
| 3   | Waktu Penyelesaian                      | 3,87 | 96,77         | A (Sangat Sesuai) |
| 4   | Biaya/Tarif                             | 3,87 | 96,77         | A (Sangat Sesuai) |
| 5   | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,84 | 95,97         | A (Sangat Sesuai) |
| 6   | Kompetensi Pelaksana                    | 3,94 | 98,39         | A (Sangat Sesuai) |
| 7   | Perilaku Pelaksana                      | 3,94 | 98,39         | A (Sangat Sesuai) |
| 8   | Sarana dan prasarana                    | 3,74 | 93,55         | A (Sangat Sesuai) |
| 9   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,90 | 97,58         | A (Sangat Sesuai) |

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 Mataramsangat sesuai (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.

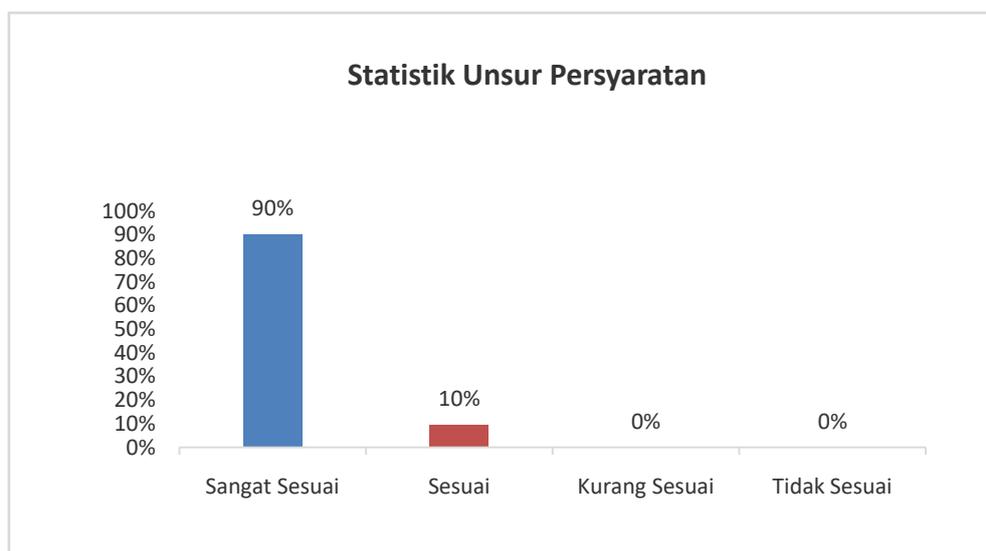
Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataramtelah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat dalam hal penyelesaian perkara TUN, pengambilan produk pengadilan Tinggi TUN, dan informasi & pengaduan TUN.

## 1. Persyaratan

Tabel 1  
Hasil Survei Unsur Persyaratan

| No.           | Jawaban       | Skor | Frekuensi | Prosentase  |
|---------------|---------------|------|-----------|-------------|
| 1             | Sangat Sesuai | 4    | 28        | 90%         |
| 2             | Sesuai        | 3    | 3         | 10%         |
| 3             | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0%          |
| 4             | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |               |      | <b>31</b> | <b>100%</b> |

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 90% responden memberikan jawaban "Sangat Sesuai" 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 10% responden yang memberikan jawaban "Sesuai" dalam hal persyaratan pelayanan.

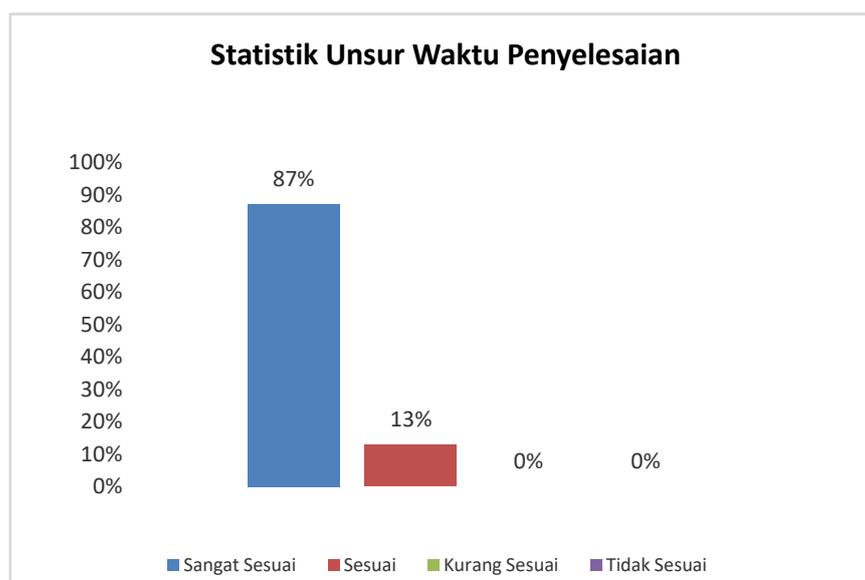
Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram memiliki kinerja yang baik dalam hal persyaratan pelayanan, karena mayoritas masyarakat merasa sangat mudah dalam memenuhi persyaratan tersebut. Namun, perlu diperhatikan bahwa survei ini hanya melibatkan 31 responden, 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 Sesuai | 4    | 27        | 87%         |
| 2             | Sesuai        | 3    | 4         | 13%         |
| 3             | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0%          |
| 4             | Tidak Sesuai  | 3    | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |               |      | <b>31</b> | <b>100%</b> |

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 87% memberikan jawaban "Sangat Sesuai" terhadap unsur tersebut. Sedangkan 13% responden memberikan jawaban "Sesuai". Tidak ada responden yang memberikan jawaban "Kurang Sesuai" atau "Tidak Sesuai".

Berdasarkan skor yang diberikan oleh responden, kualitas pelayanan pada unsur ini termasuk kategori "Sangat Sesuai" (berdasarkan kategori skor yang digunakan pada tabel).

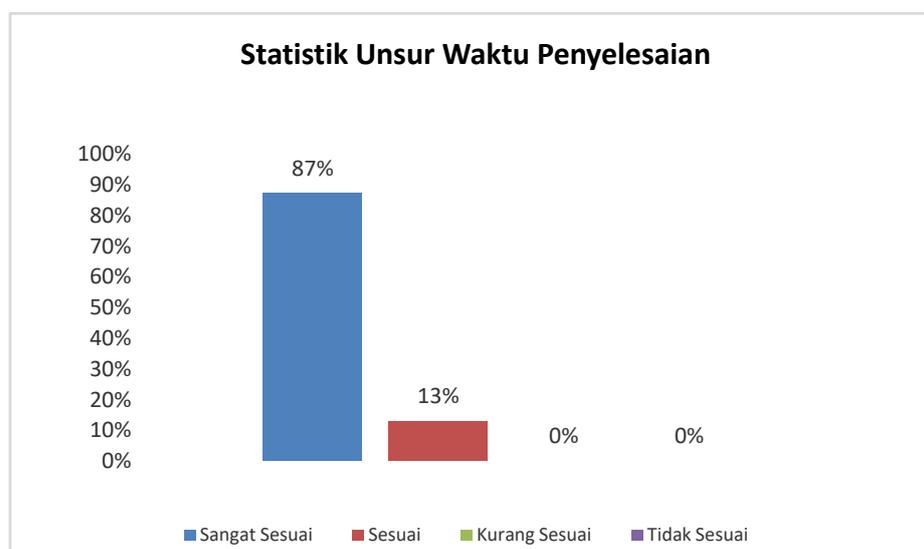
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dinilai sangat baik oleh mayoritas responden.

### 3. Waktu Penyelesaian

Tabel 3  
Hasil Survei Unsur Waktu Penyelesaian

| No.           | Jawaban       | Skor | Frekuensi | Prosentase  |
|---------------|---------------|------|-----------|-------------|
| 1             | Sangat Sesuai | 4    | 27        | 87%         |
| 2             | Sesuai        | 3    | 4         | 13%         |
| 3             | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0%          |
| 4             | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |               |      | <b>31</b> | <b>100%</b> |

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 87% memberikan jawaban "Sangat Sesuai" terhadap unsur tersebut. Sedangkan 13% responden memberikan jawaban "Sesuai". Tidak ada responden yang memberikan jawaban "Kurang Sesuai" atau "Tidak Sesuai".

Berdasarkan skor yang diberikan oleh responden, kualitas pelayanan pada unsur ini termasuk kategori "Sangat Sesuai" (berdasarkan kategori skor yang digunakan pada tabel).

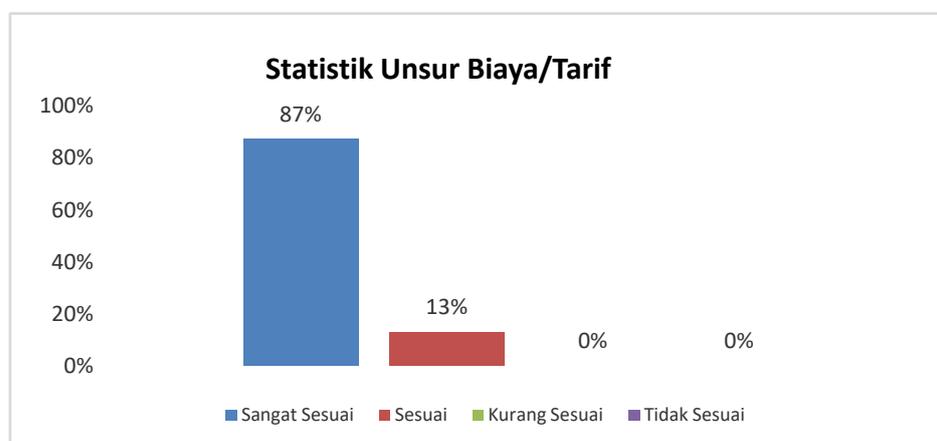
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada unsur Waktu Pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dinilai sangat baik oleh mayoritas responden.

#### 4. Biaya/Tarif

Tabel 4  
Hasil Survei Unsur Biaya/Tarif

| No.           | Jawaban       | Skor | Frekuensi | Prosentase  |
|---------------|---------------|------|-----------|-------------|
| 1             | Sangat Sesuai | 4    | 27        | 87%         |
| 2             | Sesuai        | 3    | 4         | 13%         |
| 3             | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0%          |
| 4             | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |               |      | <b>31</b> | <b>100%</b> |

Diagram 4  
Hasil Survei Unsur Biaya/Tarif



Berdasarkan data yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa:

Mayoritas responden 87% memberikan penilaian "Sangat Sesuai" terhadap unsur Biaya/Tarif pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dengan skor 4.

Sebanyak 13% responden memberikan penilaian "Sesuai" terhadap unsur Biaya/Tarif pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dengan skor 3.

Tidak ada responden yang memberikan penilaian "Kurang Sesuai" dan "Tidak Sesuai" terhadap unsur Biaya/Tarif pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dengan skor 2 dan 1.

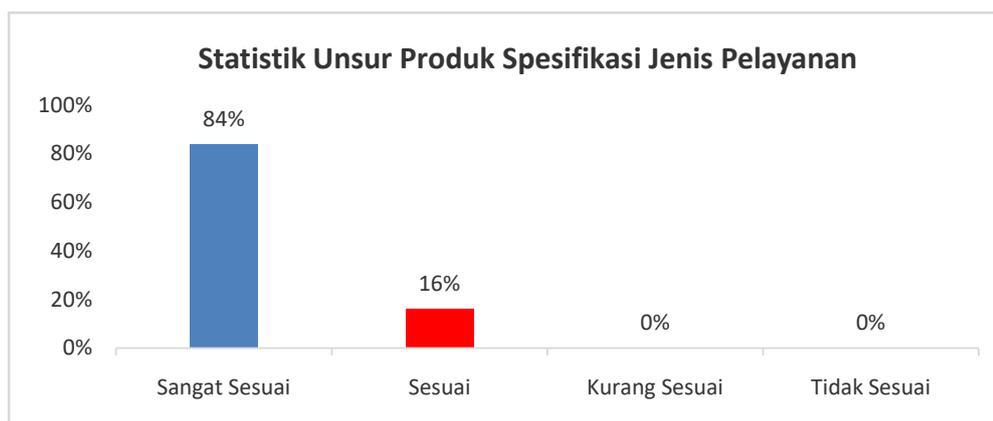
Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menganggap Biaya/Tarif pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram sebagai harga yang terjangkau (murah), sehingga unsur Biaya/Tarif pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram dapat dikatakan memperoleh penilaian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

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 5  
Hasil Survei Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No.           | Jawaban       | Skor | Frekuensi | Prosentase  |
|---------------|---------------|------|-----------|-------------|
| 1             | Sangat Sesuai | 4    | 26        | 84%         |
| 2             | Sesuai        | 3    | 5         | 16%         |
| 3             | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0%          |
| 4             | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |               |      | <b>31</b> | <b>100%</b> |

Diagram 5  
Hasil Survei Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan



Dalam survei ini, sebanyak 84% responden menyatakan bahwa pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram sesuai (jawaban "Sangat Sesuai" dengan skor 4). Sementara itu, hanya 16% responden yang menyatakan bahwa pelayanan tersebut memuaskan (jawaban "Sesuai" dengan skor 3).

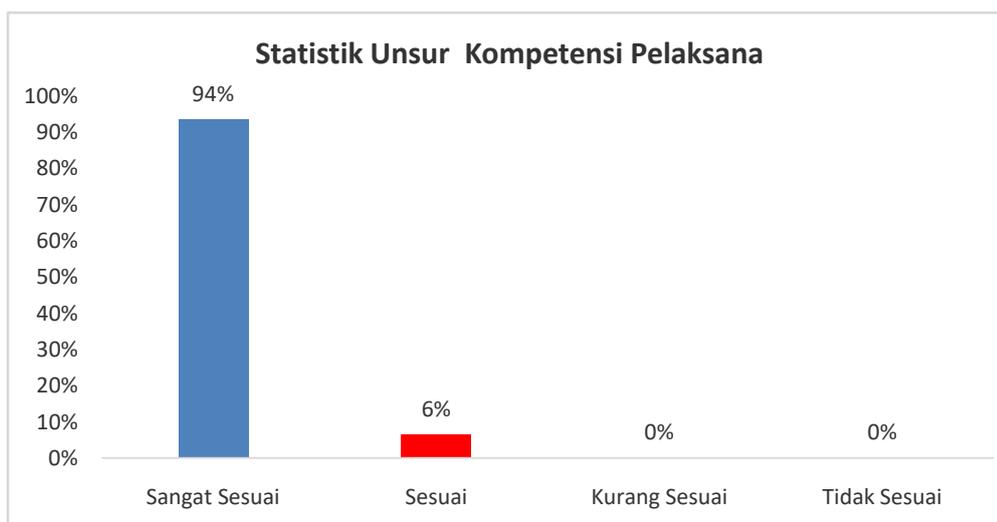
Dengan demikian, secara umum unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram mendapatkan hasil yang sangat baik dalam survei ini, karena mayoritas responden menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap unsur pelayanan ini.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Tabel 6  
Hasil Survei Unsur Kompetensi Pelaksana

| No.           | Jawaban       | Skor | Frekuensi | Prosentase  |
|---------------|---------------|------|-----------|-------------|
| 1             | Sangat Sesuai | 4    | 29        | 94%         |
| 2             | Sesuai        | 3    | 2         | 6%          |
| 3             | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0%          |
| 4             | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |               |      | <b>31</b> | <b>100%</b> |

Diagram 6  
Hasil Survei Unsur Kompetensi Pelaksana



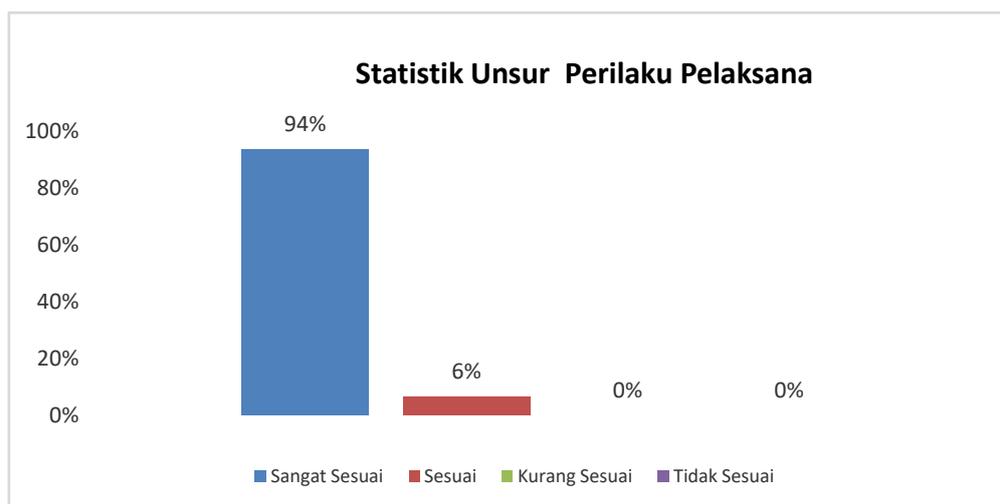
Berdasarkan hasil survei, dapat dilihat bahwa unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Matarammendapatkan nilai yang cukup tinggi, dimana mayoritas responden 94% memberikan jawaban " Sangat Sesuai" terhadap kompetensi pelaksana. Responden yang memberikan jawaban "Sesuai" 6% memberikan jawaban "Sesuai". Sementara itu 0% responden yang memberikan jawaban "Kurang Sesuai" dan "Tidak Sesuai". 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 Sesuai | 4    | 29        | 94%         |
| 2             | Sesuai        | 3    | 2         | 6%          |
| 3             | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0%          |
| 4             | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |               |      | <b>31</b> | <b>100%</b> |

Diagram 7  
Hasil Survei Unsur Perilaku Pelaksana



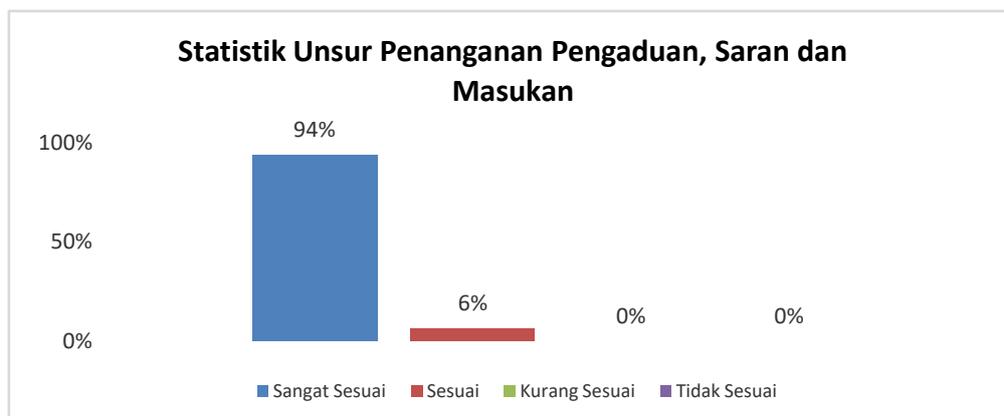
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unsur Perilaku Pelaksana pelayanan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram, diperoleh data bahwa sebanyak 94% responden memberikan jawaban “Sangat Sesuai” terhadap unsur ini, sedangkan sisanya memberikan jawaban “Sesuai” 6%, dan 0% untuk jawaban “Kurang Sesuai” dan “Tidak Sesuai”. 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. Sarana dan prasarana

Tabel 9  
Hasil Survei Unsur Sarana dan prasarana

| No.           | Jawaban       | Skor | Frekuensi | Prosentase  |
|---------------|---------------|------|-----------|-------------|
| 1             | Sangat Sesuai | 4    | 29        | 94%         |
| 2             | Sesuai        | 3    | 2         | 6%          |
| 3             | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0%          |
| 4             | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |               |      | <b>31</b> | <b>100%</b> |

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 29 responden 94% memberikan penilaian "Sangat Sesuai" terhadap unsur ini, ada 2 responden 6% yang memberikan penilaian "Sesuai", sedangkan tidak ada responden yang memberikan penilaian "Kurang Sesuai" dan "Tidak Sesuai".

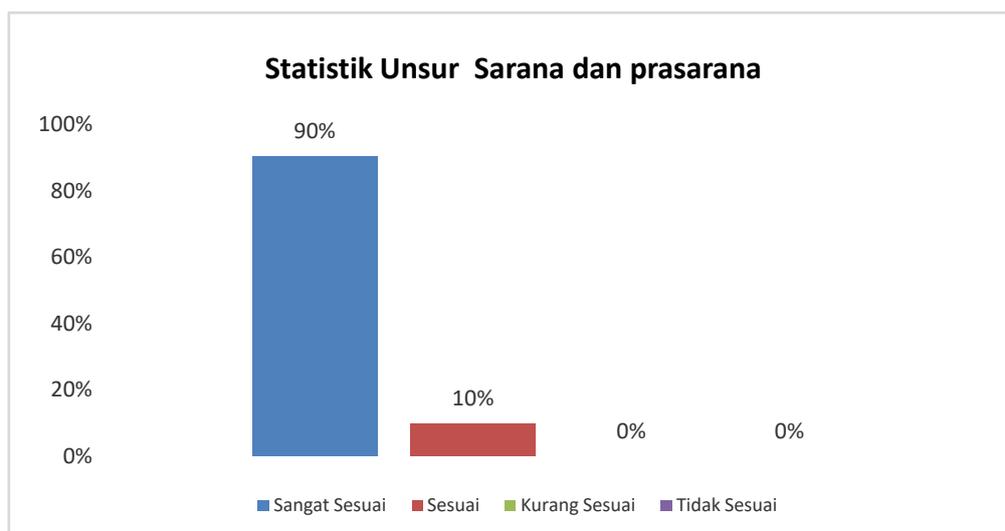
Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram telah menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkan. Hal ini dapat menjadi poin positif dalam upaya pengembangan dan peningkatan pelayanan ke depannya.

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 8  
Hasil Survei Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No.           | Jawaban       | Skor | Frekuensi | Prosentase  |
|---------------|---------------|------|-----------|-------------|
| 1             | Sangat Sesuai | 4    | 28        | 90%         |
| 2             | Sesuai        | 3    | 3         | 10%         |
| 3             | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0%          |
| 4             | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |               |      | <b>31</b> | <b>100%</b> |

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 90% memberikan jawaban “Sangat Sesuai” terhadap unsur ini, sedangkan 10% yang memberikan jawaban “Sesuai”. Tidak ada responden yang memberikan jawaban Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai 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.

### 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 Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Sarana dan prasarana, Penanganan pengaduan/

saran/masukan, mendapatkan skor rata-rata di atas 3 (Sangat Sesuai) dan persentase kepuasan mencapai 90-100%.

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 "Kurang Sesuai" 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 Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Sarana dan prasarana, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, 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 (Tidak Sesuai) adalah 0%, namun perlu diingat bahwa jumlah responden dalam survei ini hanya 31 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<br>DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017<br>TRI WULAN III JULI - SEPTEMBER 2025 |                                 |   |               |                     |                |                       |      |      |      |      |      |      |      |      |       |  |
|--|---------------------------------|---|---------------|---------------------|----------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--|
| UNIT PELAYANAN   |                                 | : PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA MATARAM                               |               |                     |                |                       |      |      |      |      |      |      |      |      |       |  |
| ALAMAT   |                                 | : Jl. Mahoni No. 3, Kel. Monjok Barat, Kec. Selaparang – Kota Mataram 83122 |               |                     |                |                       |      |      |      |      |      |      |      |      |       |  |
| Tip/Fax.   |                                 | : (0370) 7862434  |               |                     |                |                       |      |      |      |      |      |      |      |      |       |  |
| No   | Nama                            | Usia  | Jenis Kelamin | Pekerjaan           | Pendidikan     | NILAI UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |      | Saran |  |
|  |                                 |   |               |                     |                | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |       |  |
| 1  | IMANUEL M. M                    | 46  | Laki-laki     | PNS                 | S1             | 3                     | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4     |  |
| 2  | HAIKAL GHIFARI M.               | 22  | Laki-laki     | Pelajar / Mahasiswa | SLTA/Sederajat | 4                     | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3     |  |
| 3  | LALU MARLAN                     | 46  | Laki-laki     | Wirasaha            | SLTA/Sederajat | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 4  | TRISE NURUL AIN                 | 20  | Perempuan     | Pelajar / Mahasiswa | SLTA/Sederajat | 3                     | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3     |  |
| 5  | ROSDIANA KHAIRUNNISA            | 21  | Perempuan     | Pelajar / Mahasiswa | SLTA/Sederajat | 4                     | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     |  |
| 6  | MOINI YUNIATI SIAHAAN           | 34  | Perempuan     | Svasta              | Diploma 1      | 4                     | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 7  | IKOMANG SANDI                   | 41  | Laki-laki     | Advokat             | S1             | 4                     | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 8  | IGEDE CAKIR                     | 48  | Laki-laki     | Advokat             | S1             | 4                     | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4     |  |
| 9  | IKOMANG SAPI                    | 42  | Perempuan     | Advokat             | S1             | 3                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 10   | ELVIS EDWARD BALLO              | 40  | Laki-laki     | Svasta              | S1             | 4                     | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 11   | VERONIKA NDANDARA               | 36  | Perempuan     | PNS                 | S1             | 4                     | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 12   | YEROBEAM LEGNIDAS MOOY          | 30  | Laki-laki     | Advokat             | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 13   | IDA MADE APKA                   | 23  | Perempuan     | Svasta              | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     |  |
| 14   | ANAK AGUNG GDE AGUNG SUPTHAYANA | 47  | Laki-laki     | Advokat             | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 15   | ARIANI M. KAPITAN               | 34  | Perempuan     | Svasta              | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 16   | H. Kadek Wijaya                 | 54  | Laki-laki     | Svasta              | S2             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 17   | NASRAH                          | 57  | Laki-laki     | Svasta              | SLTA/Sederajat | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 18   | MASNUN                          | 54  | Laki-laki     | Svasta              | SLTA/Sederajat | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     |  |
| 19   | AHMAD WARIQ NAOPAL              | 31  | Laki-laki     | Svasta              | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 20   | BAIQ RAUHATIL MARDYAH           | 37  | Perempuan     | Svasta              | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 21   | LALU NURTAMAM IKROMI            | 34  | Laki-laki     | Svasta              | Diploma 3      | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     |  |
| 22   | LALU HUSNUL KHOTIMI             | 33  | Laki-laki     | Svasta              | Diploma 2      | 4                     | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 23   | BAIQ ROHMAYANI                  | 38  | Perempuan     | Svasta              | S2             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     |  |
| 24   | LALU MOHAMAD NURKHOLIS          | 45  | Laki-laki     | Svasta              | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 25   | APOLLONARIS BALA AGAN           | 33  | Laki-laki     | PNS                 | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 26   | Ahmad Rosidi, S.H., MH.         | 35  | Laki-laki     | Advokat             | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3     |  |
| 27   | VICTORIA DANO LANI              | 38  | Laki-laki     | Wirasaha            | S2             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 28   | FRANSISCO BERNANDO BESSI        | 37  | Laki-laki     | Advokat             | S2             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     |  |
| 29   | Kapistrano Celina Ceme, S.H     | 35  | Perempuan     | Advokat             | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 30   | GUSTINGURAHYO GISEMARA SH       | 46  | Laki-laki     | Advokat             | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |  |
| 31   | I Made Ardana, SH., CIL., CPL   | 33  | Laki-laki     | Advokat             | S1             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     |  |
| <b>ΣNilai /Unsur</b>   |                                 |   |               |                     |                | 121                   | 120  | 120  | 120  | 119  | 122  | 122  | 116  | 121  |       |  |
| <b>NRR / Unsur</b>   |                                 |   |               |                     |                | 3,90                  | 3,87 | 3,87 | 3,87 | 3,84 | 3,94 | 3,94 | 3,74 | 3,90 |       |  |
| <b>NRR tertbg/ unsur</b>   |                                 |   |               |                     |                | 0,43                  | 0,43 | 0,43 | 0,43 | 0,42 | 0,43 | 0,43 | 0,41 | 0,43 | 3,84  |  |

IKM Unit pelayanan

95,90

| NO. | UNSUR PELAYANAN                         | NRR  | IKM Per Unsur | KINERJA           |
|-----|---|------|---------------|-------------------|
| 1   | Persyaratan                             | 3,90 | 97,58         | A (Sangat Sesuai) |
| 2   | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 3,87 | 96,77         | A (Sangat Sesuai) |
| 3   | Waktu Penyelesaian                      | 3,87 | 96,77         | A (Sangat Sesuai) |
| 4   | Biaya/Tarif                             | 3,87 | 96,77         | A (Sangat Sesuai) |
| 5   | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,84 | 95,97         | A (Sangat Sesuai) |
| 6   | Kompetensi Pelaksana                    | 3,94 | 98,39         | A (Sangat Sesuai) |
| 7   | Perilaku Pelaksana                      | 3,94 | 98,39         | A (Sangat Sesuai) |
| 8   | Sarana dan prasarana                    | 3,74 | 93,55         | A (Sangat Sesuai) |
| 9   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,90 | 97,58         | A (Sangat Sesuai) |

**B. Data Dukung Lainnya**

Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram Nomor: 230/KPTTUN.W7/SK.HK1.2.5/II/2025, tanggal 6 Februari 2025 Tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram;