



LAPORAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA MATARAM

PERIODE TRIWULAN 3 TAHUN 2024

**LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TINGGI
TATA USAHA NEGARA MATARAM
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2024**

Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram selaku satuan kerja peradilan tingkat pertama yang 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 supaya berjalan 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 aparat pemerintah 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 aparat pemerintah. 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ringkasan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Mataram Periode Triwulan III Tahun 2024 sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

1. Responden

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 37 (Tiga Puluh Tujuh) responden, dengan rincian responden berdasarkan jenis pekerjaannya sebagaimana tabel responden sebagai berikut:

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	34	92%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	0	0%
4	Swasta	1	3%
5	Wirausaha	0	0%
6	Advokat	2	5%
7	Buruh	0	0%
8	Pelajar/Mahasiswa	0	0%
9	Lainnya	0	0%
Jumlah		37	100%

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 37 (Tiga Puluh Tujuh) responden, dengan rincian responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana table responden sebagai berikut:

No	Pendidikan	Frequensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	0	0%
3	SLTP	0	0%
4	SLTA	1	3%
5	DIPLOMA 1	0	0%
6	DIPLOMA 2	0	0%
7	DIPLOMA 3	2	5%
8	S1	27	73%
9	S2	5	14%
10	S3	2	5%
Jumlah		37	100%

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 37 (Tiga Puluh Tujuh) responden, dengan rincian responden berdasarkan Usia sebagaimana tabel responden sebagai berikut:

No.	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	18 - 28 Tahun	5	5%
2	29 - 39 Tahun	15	41%
3	40 - 49 Tahun	18	49%
4	50 - 59 Tahun	2	5%
5	60 - 69 Tahun	0	0%
Jumlah		37	100%

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 puas, puas, cukup puas dan kurang puas). 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: 3,55
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar: $3,55 \times 25 = 88,67$
Mutu Pelayanan: A
Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik

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 3,55** dengan **Mutu Layanan A** dan **Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik**.

Pada laporan pelaksanaan survey baik indeks kepuasan masyarakat pada Triwulan III tahun 2024 ini mengalami penambahan jumlah responden. Untuk survei indeks kepuasan masyarakat hanya sejumlah 37 (Tiga Puluh Tujuh) responden. Hal ini mengingat bahwa, responden yang diminta datanya mayoritas sudah pernah melakukan pengisian dan berkurangnya jam kerja pelayanan.

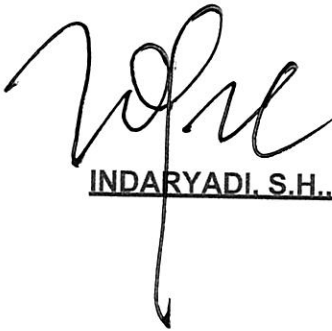
Demikian laporan hasil analisis dan tindak lanjut pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada PTTUN Mataram periode Triwulan III Tahun 2024.

Mengetahui Ketua PTTUN Mataram


DIDIK ANDY PRASTOWO. S.H., M.H

Mataram, 7 Oktober 2024

Ketua Tim Survei IPK dan IKM PTTUN Mataram


INDARYADI. S.H., M.H.