



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN TINGGI MATARAM
 Jalan Majapahit No. 46 Mataram
 Nusa Tenggara Barat
<https://pt-mataram.go.id>



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 Periode 1 Januari 2026 sampai 31 Maret 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,73 / 93,32%

Jumlah	94 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 60 PEREMPUAN : 34
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 4 SMP : 0 S1 : 66 SMU : 8 S2 : 16 Diploma 1 : 0 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 51 TNI : 0 POLRI : 0 LAINNYA : 36 SWASTA : 2 WIRUSAHA : 0 TENAGA KONTRAK : 5

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,596
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3,660
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,670

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil Rapat Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- TIM Survei telah melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap hasil Survei Triwulan I Tahun 2026;
- Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2026 dengan hasil sebesar 3,73 / 93,32 berada pada kategori SANGAT BAIK;
- Terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah yang perlu untuk ditindak-lanjuti sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan (3.596);
2. Persyaratan Pelayanan (3.670);
3. Kewajaran Biaya Pelayanan (3.660).

B. REKOMENDASI TINDAK LANJUT

TIM Monitoring Hasil Survei Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat merekomendasikan kepada Satuan kerja untuk segera melaksanakan tindak lanjut terhadap 3 unsur nilai terendah hasil survei IKM Triwulan I Tahun 2026 masing-masing unsur sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan (3.596) :

Rekomendasi Tindak Lanjut :

- Menyediakan media informasi prosedur/Standar pelayanan secara jelas melalui banner, brosur, dan media digital;
- Melaksanakan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat terkait standar dan alur pelayanan;
- Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan prosedur secara komunikatif;
- Meningkatkan budaya pelayanan prima bagi seluruh Petugas Pelayanan (PTSP) melalui pembinaan dan pengawasan

2. Persyaratan Pelayanan (3.670) :

Rekomendasi Tindak Lanjut :

- Menyajikan informasi persyaratan secara lengkap, jelas, dan mudah diakses baik secara langsung maupun melalui media elektronik;
- Melakukan pembaruan informasi persyaratan secara berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- Menyediakan petugas informasi yang siap memberikan penjelasan terkait persyaratan pelayanan;
- Meningkatkan budaya pelayanan prima bagi seluruh Petugas Pelayanan (PTSP) melalui pembinaan dan pengawasan

3. Kewajaran Biaya Pelayanan (3.660) :

Rekomendasi Tindak Lanjut :

- Menyampaikan informasi biaya pelayanan secara terbuka dan transparan sesuai ketentuan yang berlaku;
- Memasang daftar biaya resmi pada area pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat;
- Mengoptimalkan penggunaan media digital untuk publikasi biaya pelayanan;
- Melakukan pengawasan internal secara berkala guna memastikan tidak adanya pungutan di luar ketentuan;

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

22 April 2026

Pengadilan Tinggi



SUTAJI, S.H.,M.H.