

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN  
TRIWULAN KEDUA  
TAHUN 2023**



Disusun Oleh :

**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA  
SERANG**

Jl. Syekh Nawawi Al Bantani No.3 Km.5 Kel. Banjarsari,  
Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang – Banten 42123

Tlp/Fax : ( 0254 ) 214085

Website: <http://www.ptun-serang.go.id> | Email: [informasi@ptun-serang.go.id](mailto:informasi@ptun-serang.go.id)

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang Triwulan Kedua Tahun 2023 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Serang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar pelayanan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

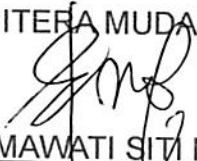
Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Tata Usaha Negara Serang mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Tata Usaha Negara Serang dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Serang Triwulan Kedua Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang, 27 Juni 2023

PANITERA MUDA HUKUM

  
ENI SUKMAWATI SITI MARDIYAH, S.H.  
NIP. 19700521 199503 2 002

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan .....	2
E. Target Capaian Survey .....	3
<b>BAB II     METODE SURVEY</b>	
A. Jenis Data .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran IKM .....	4
D. Teknik Analisa Data .....	6
<b>BAB III    HASIL SURVEY ANALISA DATA dan NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
Olahan Data per item .....	8
Rekapitulasi Hasil Survey .....	13
<b>BAB IV    SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	14
B. Saran .....	14

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Serang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman standar pelayanan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

#### **B. TUJUAN dan SASARAN**

Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang .
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang .

#### C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survey ini dilaksanakan pada Minggu pertama April sampai dengan Minggu keempat bulan Juni Tahun 2023. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	3 April 2023 – 7 April 2023
2	Pengumpulan Data	10 April 2023 – 26 Juni 2023
3	Pengolahan Data	26 Juni 2023 – 27 Juni 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	27 Juni 2023

#### D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survey menentukan metode survey, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survey membuat instrument berupa kuisisioner.

3. Menentukan responden
4. Tim survey memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survey.
5. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survey.
7. Tim survey menganalisa kuisisioner yang sudah terisi.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

#### **E. TARGET CAPAIAN SURVEY**

Dalam survey pada Triwulan Kedua Tahun 2023 di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik**

## **BAB II**

### **METODE SURVEY**

#### **A. JENIS DATA**

Data utama dalam survey ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4.

Populasi dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang, terdiri dari:

1. Penggugat
2. Penggugat Intervensi
3. Tergugat
4. Tergugat Intervensi
5. Saksi
6. Penasehat Hukum
7. Pengunjung, Pengguna Pengadilan/Wartawan, Mahasiswa dll.

Pada Periode tanggal 10 April 2023 – 27 Juni 2023 masyarakat yang datang sebanyak 92 orang sehingga semuanya pada penelitian ini dijadikan populasi (sampel jenuh).

#### **C. VARIABEL PENGUKURAN IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan baik teknis maupun administratif

2. Tata Cara Pelayanan

Tata Cara Pelayanan adalah urutan cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Kualitas Hasil Pelayanan

Kualitas Hasil Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kemampuan Petugas

Kemampuan Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Sikap Petugas

Sikap Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kesanggupan (Integritas) Petugas

Kesanggupan (Integritas) Petugas adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan (Tindak Lanjut/Respon)

Penanganan (Tindak Lanjut/Respon) adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan 9 ruang lingkup survey di atas, tim pelaksana survey di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang, telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

#### D. TEKNIK ANALISA DATA

Pada penelitian yang dilakukan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang tentang Kepuasan Masyarakat pada April sampai dengan Juni Tahun 2023, menggunakan Analisis Deskriptif, pada analisa ini data yang telah terkumpul diolah dengan metode kuantitatif dengan menggunakan tabel-tabel frekuensi yaitu dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul dan menyajikan dalam bentuk angka-angka, tanpa bermaksud membuat kesimpulan umum, hasilnya diuraikan secara deskriptif dengan memberikan gambaran mengenai Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang 2023. Sampel yang diambil secara jenuh dimana sebanyak 92 responden dijadikan sampel semua, dengan 10 item pertanyaan.

Cara mencari presentasi per item pertanyaan sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Presentasi

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Selain tabel frekuensi, analisa data juga menggunakan skala likert, untuk memudahkan analisa maka pertanyaan yang digunakan kepada responden diberi gradasi **Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik**, Pemberian skor dimulai dari nilai tertinggi 4 dan skor terendah 1.

Bobot Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup Baik	2
Kurang Baik	1

Selanjutnya untuk memperoleh angka penafsiran atau interpretasi dari hasil jawaban responden, digunakan perhitungan untuk mencari nilai rata-

rata setiap indikator dengan menggunakan rumus perhitungan Stanford Labovits sebagai berikut :

$$M = \frac{\sum F(X)}{N}$$

Keterangan :

M = Perolehan angka penafsiran

N = Jumlah Responden

F = Frekuensi

$\sum$  = Jumlah skala interval

Kemudian rata-rata tersebut diinterpretasikan atas empat jawaban dengan menggunakan skala interval yang dikemukakan J Supranto (2008 : 65) sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Skala Interval} &= \frac{\text{Jumlah alternatif Jawaban} - 1}{\text{Jumlah Skala interval yang diinginkan}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} = 0,75 \end{aligned}$$

Nilai	Kategori
1,00 – 1,75	Kurang baik
1,76 – 2,50	Cukup baik
2,51 – 3,25	Baik
3,26 – 4,00	Sangat Baik

**BAB III**  
**HASIL SURVEY ANALISA DATA DAN NILAI IKM**

1. **Tanggapan Responden mengenai Layanan Fasilitas Pengadilan di PTUN Serang tentang Informasi, Toilet, Parkir, Kebersihan, Taman, Sarana Ibadah, Kantin, Ruang Tunggu, dan Prosedur Pendaftaran?**

Kuis no	Kategori	F	X	F.X	(%)
1	Sangat Puas	84	4	336	91%
	Puas	7	3	21	8%
	Cukup Puas	1	2	2	1%
	Kurang Puas	-	1	-	-
	Jumlah	92		359	100%
Rata-rata skor		$\frac{359}{92}$		3,9	

Keterangan :

Pada kuis nomor 1 diketahui sebanyak 84 responden (91%) menjawab sangat puas, 7 responden (8%) menjawab puas, 1 responden (1%) menjawab Cukup Puas dan skor rata-rata sebesar 3,9 dan angka ini termasuk dalam katagori **Sangat Baik**.

2. **Tanggapan Responden mengenai layanan di PTUN Serang tentang Sistem Pembayaran, Pelayanan Pendaftaran, dan Persiapan Persidangan**

Kuis no	Kategori	F	X	F.X	(%)
2.	Sangat Puas	83	4	332	90%
	Puas	9	3	27	10%
	Cukup Puas	-	2	-	-
	Kurang Puas	-	1	-	-
	Jumlah	92		359	100%
Rata-rata skor		$\frac{359}{92}$		3,9	

Keterangan :

Pada kuis nomor 2 diketahui sebanyak 83 responden (90%) menjawab sangat puas, 13 responden (10%) menjawab puas, dan skor rata-rata sebesar 3,9 dan angka ini termasuk dalam katagori **Sangat Baik**.

**3. Tanggapan Responden mengenai Fasilitas Ruang Sidang, Proses Persidangan, Pemeriksaan Setempat, Waktu Pemeriksaan, dan Profesional Hakim?**

Kuis no	Kategori	F	X	F.X	(%)
3.	Sangat Puas	84	4	336	91%
	Puas	8	3	24	9%
	Cukup Puas	-	2	-	-
	Kurang Puas	-	1	-	-
	Jumlah	92		360	100%
Rata-rata skor =		$\frac{360}{92}$		3,91	

Keterangan :

Pada kuis nomor 3 diketahui sebanyak 84 responden (91%) menjawab sangat puas, 8 responden (9%) menjawab puas, dan skor rata-rata sebesar 3,91 dan angka ini termasuk dalam kategori **Sangat Baik**.

**4. Tanggapan Responden mengenai Pemberian Salinan Putusan di PTUN Serang**

Kuis no	Kategori	F	X	F.X	(%)
4.	Sangat Puas	88	4	352	96%
	Puas	4	3	12	4%
	Cukup Puas	-	2	-	-
	Kurang Puas	-	1	-	-
	Jumlah	92		364	100%
Rata-rata skor =		$\frac{364}{92}$		3,96	

Keterangan :

Pada kuis nomor 4 diketahui sebanyak 88 responden (96%) menjawab sangat puas, 4 responden (4%) menjawab puas, dan skor rata-rata sebesar 3,96 dan angka ini termasuk dalam kategori **Sangat Baik**.

### 5. Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Informasi di PTUN Serang

Kuis no	Kategori	F	X	F.X	(%)
5.	Sangat Puas	83	4	332	90%
	Puas	9	3	27	10%
	Cukup Puas	-	2	-	-
	Kurang Puas	-	1	-	-
	Jumlah	92		359	100%
Rata-rata skor =		$\frac{359}{92}$		3,9	

Keterangan :

Pada kuis nomor 5 diketahui sebanyak 83 responden (90%) menjawab sangat puas, 9 responden (10%) menjawab puas, dan skor rata-rata sebesar 3,9 dan angka ini termasuk dalam kategori **Sangat Baik**

### 6. Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Pengaduan di PTUN Serang

Kuis no	Kategori	F	X	F.X	(%)
6.	Sangat Puas	90	4	360	98%
	Puas	2	3	6	2%
	Cukup Puas	-	2	-	-
	Kurang Puas	-	1	-	-
	Jumlah	92		366	100%
Rata-rata skor =		$\frac{366}{92}$		3,98	

Keterangan :

Pada kuis nomor 6 diketahui sebanyak 90 responden (98%) menjawab sangat puas, 2 responden (2%) menjawab puas, dan skor rata-rata sebesar 3,98 dan angka ini termasuk dalam kategori **Sangat Baik**

### 7. Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Persuratan di PTUN Serang

Kuis no	Kategori	F	X	F.X	(%)
7.	Sangat Puas	84	4	336	91%
	Puas	8	3	24	9%
	Cukup Puas	-	2	-	-
	Kurang Puas	-	1	-	-
	Jumlah	92		360	100%
Rata-rata skor =		$\frac{360}{92}$		3,91	

Keterangan :

Pada kuis nomor 7 diketahui sebanyak 84 responden (91%) menjawab sangat puas, 8 responden (9%) menjawab puas, dan skor rata-rata sebesar 3,91 dan angka ini termasuk dalam katagori **Sangat Baik**.

### 8. Tanggapan Responden mengenai Sisa Panjar Biaya Perkara di PTUN Serang

Kuis no	Kategori	F	X	F.X	(%)
8.	Sangat Puas	85	4	340	92%
	Puas	7	3	21	8%
	Cukup Puas	-	2	-	-
	Kurang Puas	-	1	-	-
	Jumlah	92		361	100%
Rata-rata skor =		$\frac{361}{92}$		3,92	

Keterangan :

Pada kuis nomor 8 diketahui sebanyak 85 responden (92%) menjawab sangat puas, 7 responden (8%) menjawab puas dan skor rata-rata sebesar 3,92 dan angka ini termasuk dalam katagori **Sangat Baik**.

### 9. Tanggapan Responden mengenai Eksekusi di PTUN Serang

Kuis no	Kategori	F	X	F.X	(%)
9.	Sangat Puas	77	4	308	84%
	Puas	15	3	45	16%
	Cukup Puas	-	2	-	-
	Kurang Puas	-	1	-	-
	Jumlah	92		353	100%
Rata-rata skor					
		=	$\frac{353}{92}$	3,84	

Keterangan :

Pada kuis nomor 9 diketahui sebanyak 77 responden (84%) menjawab sangat puas, 15 responden (16%) menjawab puas, dan skor rata-rata sebesar 3,84 dan angka ini termasuk dalam kategori **Sangat Baik**

### 10. Tanggapan Responden mengenai Layanan Aparatur di PTUN Serang tentang Sikap Petugas, Kemampuan Petugas, dan Penampilan Petugas?

Kuis no	Kategori	F	X	F.X	(%)
10.	Sangat Puas	76	4	304	83%
	Puas	16	3	48	17%
	Cukup Puas	-	2	-	-
	Kurang Puas	-	1	-	-
	Jumlah	92		352	100%
Rata-rata skor =		$\frac{352}{92}$		3,83	

Keterangan :

Pada kuis nomor 10 diketahui sebanyak 76 responden (83%) menjawab sangat puas, 16 responden (17%) menjawab puas dan skor rata-rata sebesar 3,83 dan angka ini termasuk dalam kategori **Sangat Baik**.

**Rekapitulasi Tanggapan Responden  
Pada Kepuasan Pelayanan di PTUN Serang  
April-Juni 2023**

No	Pernyataan	Rata-rata skor	Kriteria penafsiran
1	2	3	4
1	Tanggapan responden mengenai Layanan Fasilitas Pengadilan di PTUN Serang tentang Informasi, Toilet, Parkir, Kebersihan, Taman, Sarana Ibadah, Kantin, Ruang Tunggu, dan Prosedur Pendaftaran?	3,9	Sangat baik
2	Tanggapan responden mengenai Sistem Pembayaran, Pelayanan Pendaftaran, dan Persiapan Persidangan?	3,9	Sangat Baik
3	Tanggapan responden mengenai Fasilitas Ruang Sidang, Proses Persidangan, Pemeriksaan Setempat, Waktu Pemeriksaan, dan Profesional Hakim?	3,91	Sangat baik
4	Tanggapan responden mengenai Pemberian Putusan di PTUN Serang	3,96	Sangat baik
5	Tanggapan responden mengenai Pemberian Putusan di PTUN Serang	3,9	Sangat baik
6	Tanggapan responden mengenai Pelayanan Informasi di PTUN Serang	3,98	Sangat baik
7	Tanggapan responden mengenai Pelayanan Persuratan di PTUN Serang	3,91	Sangat baik
8	Tanggapan responden mengenai Sisa Panjar Biaya Perkara	3,92	Sangat Baik
9	Tanggapan responden mengenai Eksekusi di PTUN Serang	3,84	Sangat Baik
10	Tanggapan responden Mengenai Layanan Aparatur di PTUN Serang tentang Sikap Petugas, Kemampuan Petugas, dan Penampilan Petugas?	3,83	Sangat Baik
	Rata-rata	<b>3,91</b>	Sangat baik

Sumber: Hasil Olahan Data Survey April-Juni 2023 PTUN Serang

## **BAB IV SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Serang secara keseluruhan adalah **3,91**, artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 3 unsur yang terbaik yaitu Layanan Fasilitas, kualitas pelayanan dan kesanggupan (integritas) petugas.
3. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap belum seperti yang diinginkan yaitu pada unsur biaya/tarif dan pelayanan.

### **B. SARAN**

1. Untuk melibatkan pihak swasta dan konsultan dalam menyusun Standar Operasional Pelayanan dan mendorong percepatan digitalisasi pelayanan.
2. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang, mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;