

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR
KELAS I A KHUSUS
TRIWULAN 1 TAHUN 2023**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS IA KHUSUS TRIWULAN 1 TAHUN 2023

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Makassar
Pada Hari Senin, 3 April 2023



Top Management,

Dr. MUHAMMAD SAINAL, S.H, M.Hum.
NIP. 196404011992031005

Sekretaris Tim Survei,

ANDI SITI NURASIAWATI, S.H.
NIP. 198107302006042022

Ketua Tim Survei,

SUTISNA SAWATI, S.H.
NIP. 197311231999031007

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga kami Tim Survey Pengadilan Negeri Makassar mampu menyelesaikan Laporan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus , yang diambil secara elektronik dengan menggunakan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER).

Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualita pelayanan seluruh unit pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, 3 April 2023

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAUDUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
A. Latar Belakang.....	5
B. Tujuan dan Sasaran	6
C. Prinsip	7
D. Pelaksanaan	8
E. Tahapan Pelaksanaan	8
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	10
BAB III RENCANA TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	12
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	13
A. Kesimpulan.....	13
B. Rekomendasi.....	14
RUJUKAN:.....	16
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkwalitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya

upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

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 massa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. 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 Negeri Makassar Kelas I A Khusus melaksanakan survei kepuasaan 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.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus . Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus .

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus .
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Prinsip

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan pada website resmi Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survey melibatkan peran serta masyarakat serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4. Berkesinambungan

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5. Keadilan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa mebedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta kapabilitas fisik dan mental

6. Netralitas

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

D. Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus ini dilaksanakan pada bulan JANUARI s/d MARET 2023.

E. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus , antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan ***Teknik Sampel Morgan dan Krejcie.***
2. Tim survei menyiapkan fasilitas untuk pengambilan responden secara elektronik yaitu 1 komputer /pc, melalui Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) dimana instrument kuesioner pada Aplikasi ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Memastikan bahwa computer/pc yang digunakan untuk melaksanakan survei sudah terkoneksi dengan internet

4. Membuka browser / peramban halaman website
5. Membuka alamat website :
<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/099422>
6. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) sejumlah 211 data. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus sebesar **87,77% atau pada nilai 3,51** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 76,61 s/d 88,30). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus yang telah ditetapkan pada tahun 2023 sebesar 90%. Hasil tersebut belum mencapai sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Makassar.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Hasil

Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus

Nomor	Unsur Persyaratan Pelayanan	NRR	IKM Perunsur	Ket.
1	Kesesuaian Persyaratan	3,957	83,5	sangat baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,962	83,6	sangat baik
3	Waktu Pelayanan	3,123	65,9	baik
4	Biaya/Tarif	3,953	83,4	sangat baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,166	66,8	baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,147	66,4	baik

7	Perilaku Pelaksana	3,152	66,5	baik
8	Sarana Prasarana	3,147	66,4	baik
9	Penanganan Masukan dan Saran	3,991	84,2	sangat baik

Berikut ini 3 unsur terendah pada Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023.

No.	Ruang Lingkup	Indeks	Nilai
1	Waktu Pelayanan (U3)	3,123	659
2	Kompetensi Pelaksana (U6)	3,147	664
3	Sarana Prasarana (U8)	3,147	664

Adapun Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023 akan disajikan pada Bab 3.

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun Rencana Tindak Lanjut yang akan dilakukan oleh Pengadilan Negeri Makassar untuk meningkatkan pelayanan yaitu sebagai berikut.

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2023						Penanggungjawab
			Bln. Apr	Bln. Mei	Bln. Jun	Bln. Jul	Bln. Ags	Bln. Sept	
1	Waktu Pelayanan	Memberikan pembekalan kepada petugas PTSP untuk bisa memberikan layanan secepat mungkin, Mempublikasikan standar pelayanan yang ada	√	√	√	√	√	√	Panitera dan Sekretaris
2	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman para petugas pelayanan melalui pembinaan secara berkala oleh Pimpinan	√	√	√	√	√	√	Panitera dan Sekretaris
3	Sarana Prasarana	Program peningkatan sarana dan prasarana pelayanan di PTSP	√	√	√	√	√	√	Panitera dan Sekretaris

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus sebesar **87,77%** dan pada skala 4 sebesar **3,51** berada pada kategori **BAIK**. Capaian ini tidak mencapai target pada IKU (Indikator Kinerja Utama) yang telah ditetapkan ditahun 2023 sebesar 90%. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,957** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,962** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,123** pada kategori **BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,953** pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,166** pada kategori **BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,147** pada kategori **BAIK**

7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,152** pada kategori **BAIK**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,147** pada kategori **BAIK**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,991** pada kategori **SANGAT BAIK**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Biaya/Tarif Pelayanan; dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Sistem, Mekanisme, Prosedur, Waktu Pelayanan, dan Keseuaian Persyaratan. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik akan tetapi berada pada unsur terendah, sehingga untuk melaksanakan pelayanan secara maksimal agar diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Agar Petugas PTSP meningkatkan kedisiplinan dalam mematuhi jam kerja pelayanan di meja PTSP
2. Agar Petugas PTSP memahami SOP pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi.
3. Agar Petugas PTSP diberikan pelatihan dan sosialisasi untuk SOP serta penerapan Reward and Punishment

4. Agar Petugas PTSP senantiasa menyiapkan checklist di meja PTSP masing-masing

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Makassar: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

Beranda / SKM / Detail

X

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / penerima keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

1 Data Responden
Nama serta identitas responden

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM

Kesan & pesan
mohon ill kesan dan pesan Anda

Data Responden SKM

Nama
boleh initial atau tidak disi..

Umur / Jenis Kelamin *
tahun
Minimal 18 Tahun
Pilih Jenis Kelamin

Nomor HP *
+62
Canton: 81211112222

Domisili *
Pilih Wilayah

Pendidikan *
Pilih Pendidikan

Pekerjaan *
Pilih Pekerjaan

Kembali

Selanjutnya

The screenshot shows a survey application titled "Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance". It includes sections for "Data Responden" (respondent information), "Layanan" (service usage), and "Form Kuesioner" (questionnaire). The "Data Responden" section contains fields for "Nama" (name), "Umur / Jenis Kelamin" (age/gender), "Nomor HP" (phone number), "Domisili" (residence), "Pendidikan" (education), and "Pekerjaan" (occupation). The "Layanan" section has a single field for "Layanan" (service). The "Form Kuesioner" section includes a "Kesan & pesan" (comment) field with placeholder text "mohon ill kesan dan pesan Anda" (please leave your comment and message). Navigation buttons "Kembali" (back) and "Selanjutnya" (next) are located at the bottom right, along with a "Beranda / SKM / Detail" link at the top left.

The screenshot displays the 'APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK' interface. The top navigation bar includes 'Beranda', 'Statistik', 'Kontak Kami', and a 'LOGIN' button. The main menu on the left lists 'Dashboard', 'SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT', and 'Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance'. The central content area shows survey results for 2 respondents under 'Data Responden'. The first respondent has selected 'Layanan' (Service). Below this, a section titled 'Layanan yang Anda dapatkan' (Services you received) lists various service categories. A modal window titled 'Kesan & pesan' (Feelings & comments) is open, showing a message from a respondent named SKM.

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Beranda Statistik Kontak Kami

LOGIN

Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

Data Responden 2 Layanan Layanan

Jenis Layanan *

Pernah Menerima Layanan ini Subjektifnya ? *

Layanan Yang Didapat

Layanan Perdata Layanan Hukum / Informasi Layanan Administrasi Umum Layanan Naga Layanan Phil Layanan Tjekor Layanan E-Court Layanan Inzage

Kesan & pesan motion isi kesan dan pesan Anda

Form Kuesioner isian form Kuesioner SKM

Kembali Selanjutnya

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Pernah Menerima Layanan ini Subjektifnya ? *

Layanan Yang Didapat

Layanan Perdata Layanan Hukum / Informasi Layanan Administrasi Umum Layanan Naga Layanan Phil Layanan Tjekor Layanan E-Court Layanan Inzage

The screenshot displays the APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK (Survey Application for Electronic Services) interface. The top navigation bar includes a LOGIN button, SKM / Deli link, Beranda, and Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance.

The main dashboard shows the following data:

- Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance:** Form Kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.
- Data Responden:** Nama serta identitas responden.
- Layanan:** Layanan Laiyanae (2 responses).
- Form Kuesioner:** Isian form kuesioner SKM.
- Kesah & pesan:** mohon isi kesan dan pesan Anda.

Layanan yang Anda dapatkan:

- Jenis Layanan *:
 - Layanan E-Court
 - Sudah
- Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? *:
 - Pilih Layanan Yang Didapat
 - Sudah
 - Belum Pernah

Buttons on the right side include **Kembali**, **Selanjutnya**, and **X**.

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

LOGIN

Beranda Statistik Kontak Kami

Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

3 Form Kuesioner Isikan form kuesioner SKM

Kesan & pesan mohon isi kesan dan pesan Anda

Data Responden Nama serta detail responden

Layanan Layanan

Form Kuesioner Isikan form kuesioner SKM

Kesan & pesan mohon isi kesan dan pesan Anda

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
 Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
 Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
 Tidak Cepat
 Kurang Cepat
 Cepat
 Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?
 Tidak Setuju
 Kurang Setuju
 Setuju
 Sangat Setuju

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
 Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
 Tidak Kompeten
 Kurang Kompeten
 Kompeten
 Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?
 Tidak Sopan dan Ramah
 Kurang Sopan dan Ramah
 Sopan dan Ramah
 Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
 Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang jaman pengaduan pengguna pelayanan ?
 Tidak ada
 Ada tetapi tidak dapat diakses
 Kurang maksimal
 Berfungsi dan dikelola dengan baik

Kembali Selanjutnya

The screenshot shows the user interface of the electronic service application for Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus. The top navigation bar includes links for Home, Statistics, and Contact. On the left, there's a sidebar with a 'Dashboard' button and a 'Survey KEPUASAN MASYARAKAT' section. The main content area displays a survey form titled 'Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance'. The form has tabs for 'Data Responden', 'Layanan', 'Form Kuesioner' (selected), and 'Kesan & pesan'. A note at the bottom of the form asks users to check if they are a human. To the right, there's a large text area with instructions about CAPTCHA verification. At the bottom right, there are buttons for 'Simpan Data', 'Kembali', and 'Selanjutnya'.

Firefox

http://esurvey.badium.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR
Jln. R.A. Kartini No. 18/23 KOTA MAKASSAR
SULAWESI SELATAN
<http://www.pn-makassar.go.id/>



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Januari 2023 sampai 31 Maret 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,51 / 87,77%

Jumlah	211 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 156 PEREMPUAN : 55
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 0 SMP : 1 S1 : 107 SMU : 14 S2 : 64 Diploma 1 : 0 S3 : 25
Pekerjaan	PNS : 15 SWASTA : 37 TNI : 0 WIRASAUSAHA : 4 POLRI : 0 TENAGA KONTRAK : 4 LAINNYA : 151

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,123
- 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? 3,147
- 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ? 3,147

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

DATA REGISTER TINDAK LANJUT BELUM DIISI

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.

2 Mei 2023
Ketua Pengadilan Negeri

-25-

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

-26-

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ttd

ASMAN ABNUR