LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan 4 Tahun 2022

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS IA KHUSUS

TELEPON : 0411-3624058

FAXIMILE : 0411-3634667

EMAIL : INFO@PN-MAKASSAR.GO.ID

WEBSITE : WWW.PN-MAKASSAR.GO.ID

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Desember 2022

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS IA KHUSUS

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Makassar
Pada Hari Jumat, 30 Desember 2022

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.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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).

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus .

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, 30 Desember 2022

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL 1
LEMBAR PENGESAHAN 2
KATA PENGANTAR 3
DAFTAR ISI 4
DAFTAR TABEL 6
DAFTAR GAMBAR 8
BAB I PENDAHULUAN 9
A. Latar Belakang 9
B. Tujuan dan Sasaran 10
C. Prinsip 11
D. Rencana Kerja Pelaksanaan 12
E. Tahapan Pelaksanaan 12
BAB II METODOLOGI PENELITIAN 14
A. Metode Survei 14
B. Teknik Pengumpulan Data 14
C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat 15
D. Teknik Analisis Data 17
BAB III PROFIL RESPONDEN 18
A. Umur 18
B. Jenis Kelamin 19
C. Pendidikan Terakhir 20
D. Pekerjaan Utama 21
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN 22
A. Kesesuaian Persyaratan 22

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 24
C. Waktu Pelayanan 25
D. Biaya/Tarif.....27
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 28
F. Kompetensi Pelaksana 29
G. Perilaku Pelaksana 31
H. Sarana dan Prasarana.....32
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....33
J. Analisa dan Tindak Lanjut.....35

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....36

A. Kesimpulan 36
B. Rekomendasi 37

RUJUKAN:.....39

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....40

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan 17

No. Tabel *Halaman*

1. Kategori Mutu Pelayanan..... 6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur 7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin 7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir..... 8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama 8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus 9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Kesesuaian Persyaratan 10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur 11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan 12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan 14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana..... 15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana..... 16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana..... 17

15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 28

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar *Halaman*

1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Kesesuaian Persyaratan 10

2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur 11

3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan 12

4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 13

5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan 14

6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana..... 15

7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana..... 16

8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana..... 17

9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 18

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 masa 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 pelaksaaan 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. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus ini dilaksanakan pada bulan OKTOBER s/d DESEMBER 2022.

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
METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Makassar, antara lain: masyarakat pengguna pengadilan, Kepolisian, Advokad/Pengacara, dll. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan **110** orang yang diambil dengan ***Teknik Sampel Morgan dan Krejcie***. **110** orang tersebut diperoleh sesuai dengan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie (Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik).

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan metode secara elektronik melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada alamat http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id dimana didalamnya terdapat beberapa tahapan antara lain :

1. Data Responden
   Berupa isian data pribadi responden
2. Jenis Layanan
   Berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden

3. Kuisioner

   Berupa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh unit layanan publik. Kuesioner atau angket pada Aplikasi ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Angket tersebut terdiri dari **9** indikator dengan menambahkan Indikator Transparansi Pelayanan guna mendapatkan respon masyarakat terhadap pembangunan zona integritas yang bebas korupsi. Dalam hal ini ruang lingkup yang dilakukan suvei, yaitu: (1) Sistem, Mekanisme dan Prosedur; (2) Kesesuaian Persyaratan; (3) Waktu Penyelesaian; (4) Biaya/Tarif; (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (6) Perilaku Pelaksana; (7) Sarana dan Prasarana; (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; (9) Kompetensi Pelaksana;
4. Kesan dan Pesan

   Berupa isian bebas kesan dan pesan memuat instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Tahapan pengisian Survei Elektronik ini disajikan pada lampiran Laporan ini

C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup/indikator pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, antaralain:

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

2. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian 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. Kompetensi Pelaksana

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

5. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

7. Sarana dan Prasarana

   Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

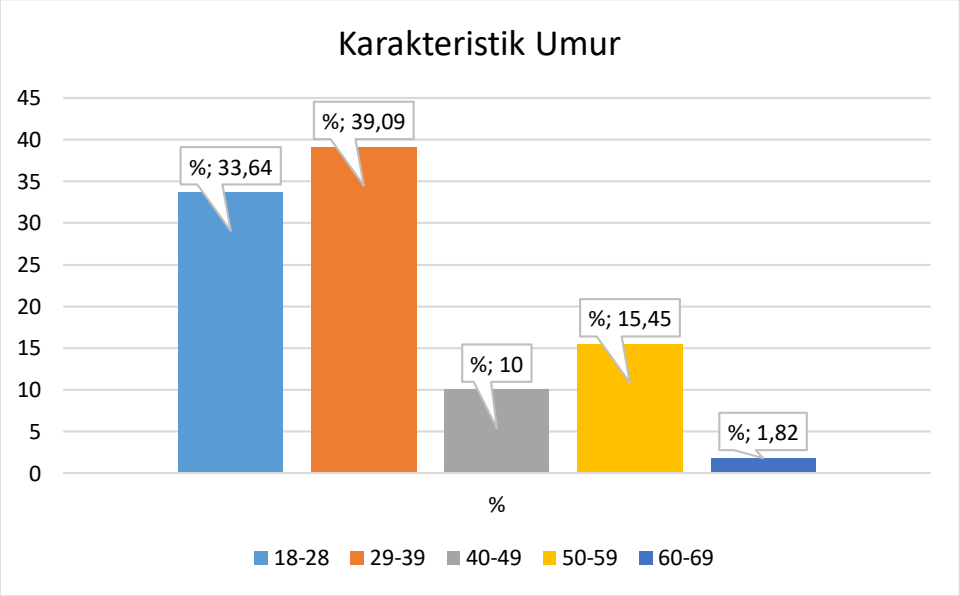
BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur.

Nomor	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	37	33,64
2	29-39	43	39,09
3	40-49	11	10
4	50-59	17	15,45
5	60-69	2	1,82
	Tidak mencantumkan usia	0	0
Jumlah		110	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 – 39 tahun (39,09 %).

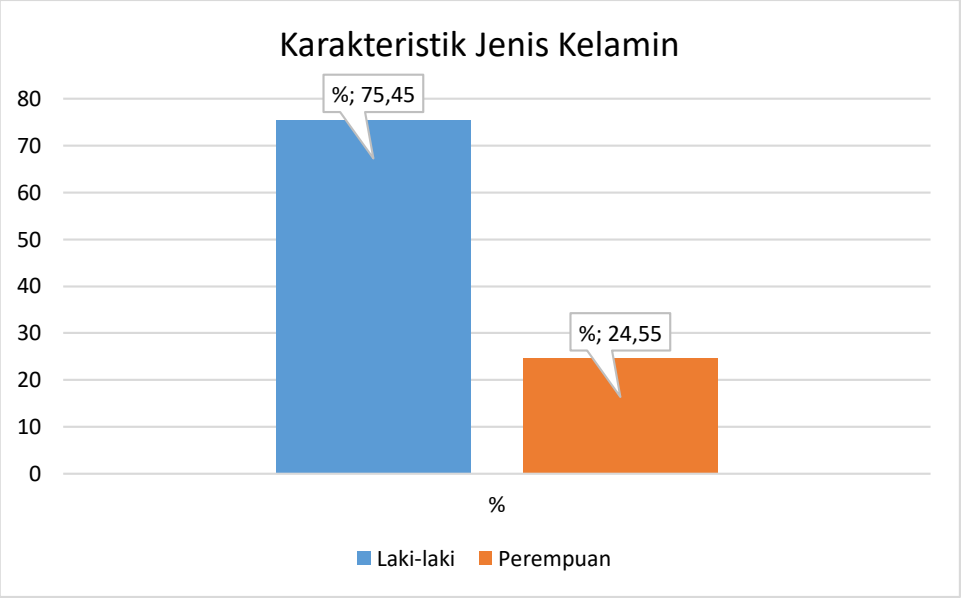


B. Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	83	75,45
2	Perempuan	27	24,55
Jumlah		110	110

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 83 orang (75,45%).



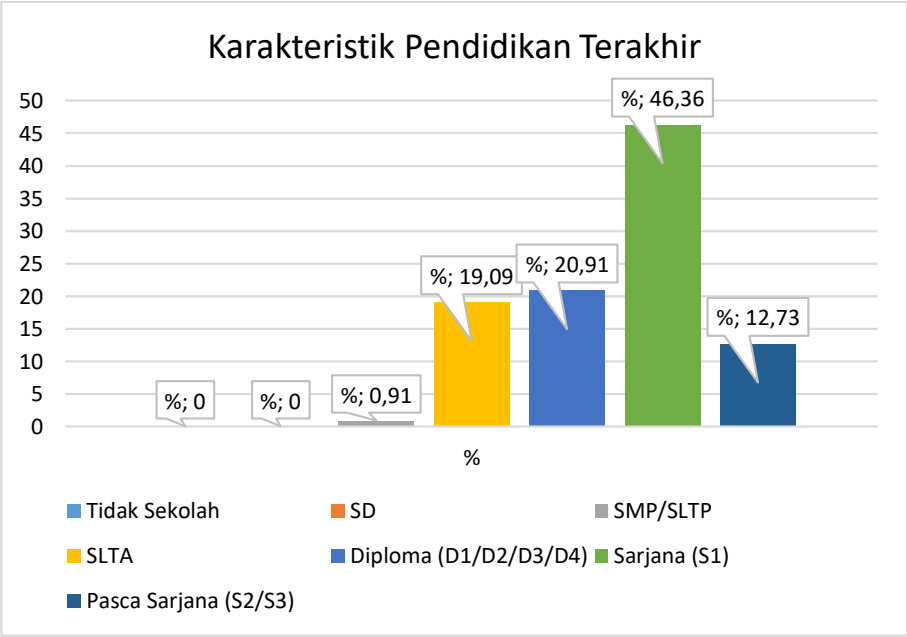
C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Nomor	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP/SLTP	1	0,91
4	SLTA	21	19,09
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	23	20,91
6	Sarjana (S1)	51	46,36
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	14	12,73
Jumlah		110	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 51 orang (46,36%).



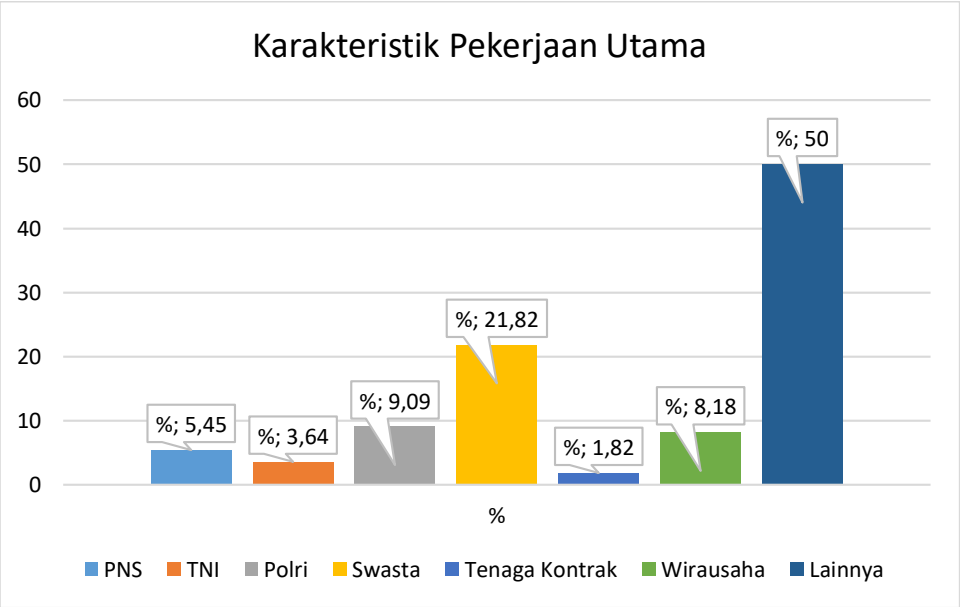
D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

Nomor	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	6	5,45
2	TNI	4	3,64
2	Polri	10	9,09
3	Swasta	24	21,82
4	Tenaga Kontrak	2	1,82
5	Wirausaha	9	8,18
6	Lainnya	55	50
Jumlah		110	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 55 orang (50%).



BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) sejumlah 110 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 **78,28% atau pada nilai 3,13** 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 2022 sebesar 85**%.** Hasil tersebut belum dapat 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
Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup 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	3,127	78,175	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,100	77,5	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,018	75,45	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,155	78,875	Baik

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,155	78,875	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,127	78,175	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,145	78,625	Baik
8	Sarana Prasarana	3,091	77,275	Baik
9	Penanganan Masukan dan Saran	3,264	81,6	Baik

A. Kesesuaian Persyaratan

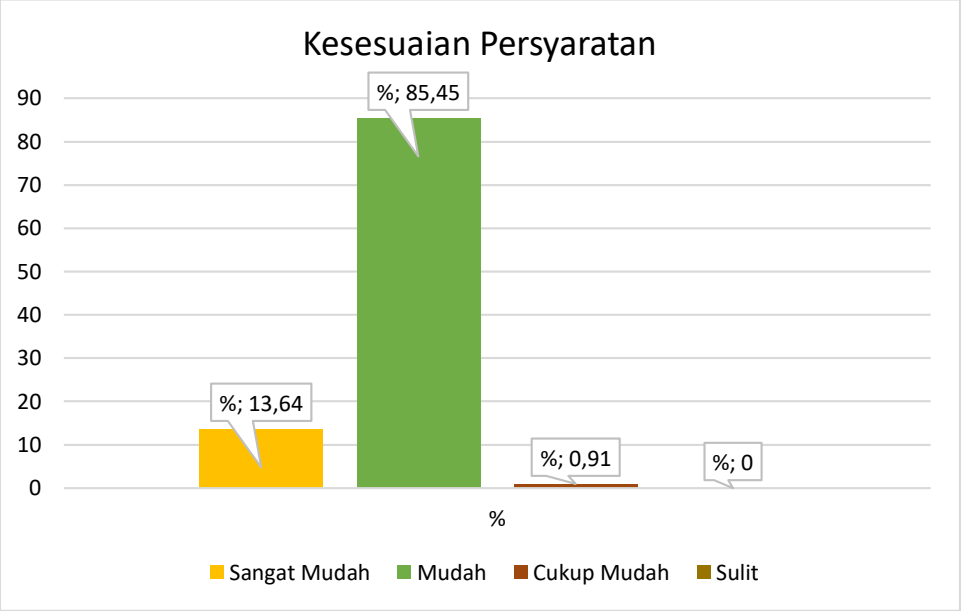
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,127** berada pada **interval skor 3,0644 s/d 3,532** kategori **"baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kesesuaian persyaratan berada pada kategori kurang baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kesesuaian persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Kesesuaian Persyaratan

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	15	13,64
2	Mudah	3	94	85,45
3	Cukup Mudah	2	1	0,91
4	Sulit	1	0	0
Jumlah			110	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

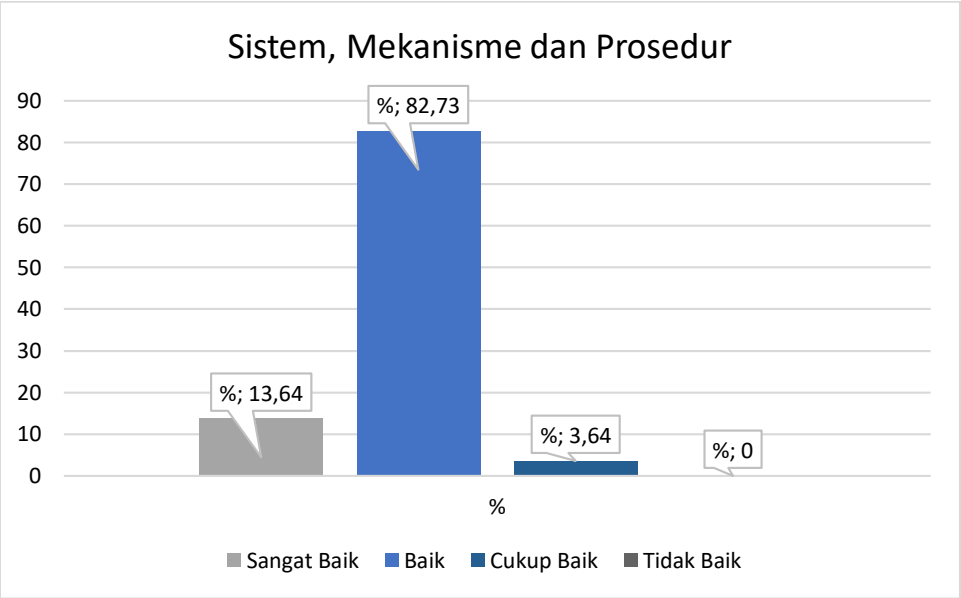
Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan sesuai dengan sop layanan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,100** berada pada interval skor **3,0644 s/d 3,532** kategori **"baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar
Ruang Lingkup: Sistem, Meknanisme dan Prosedur

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	15	13,64
2	Baik	3	91	82,73
3	Cukup Baik	2	4	3,64
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			110	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,018** berada pada interval skor : **2,60 s/d 3,064** kategori "kurang baik". Dengan

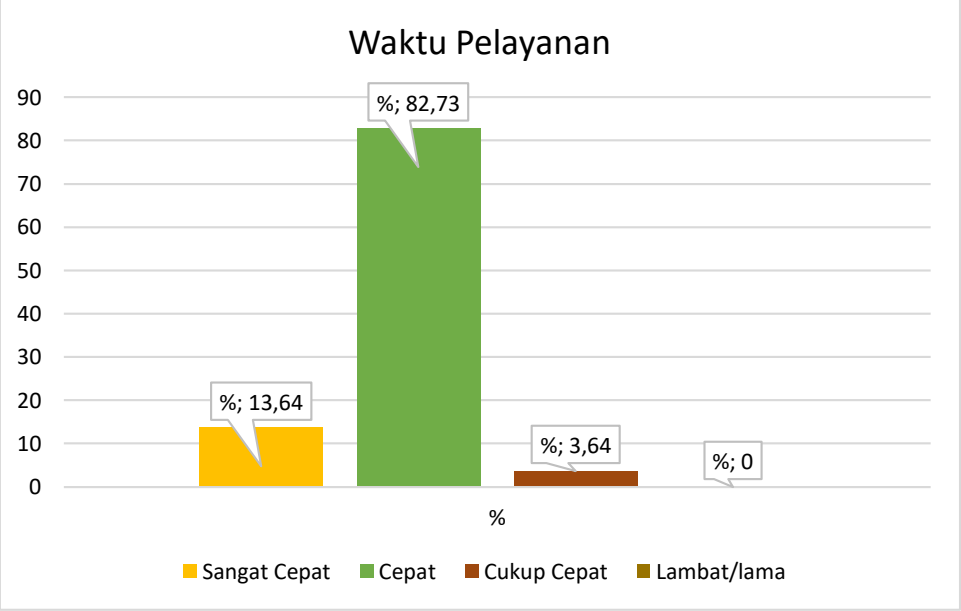
demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri Kelas IA Khusus Makassar
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	14	13,64
2	Cepat	3	85	82,73
3	Cukup Cepat	2	10	3,64
4	Lambat/lama	1	1	0,00
Jumlah			110	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

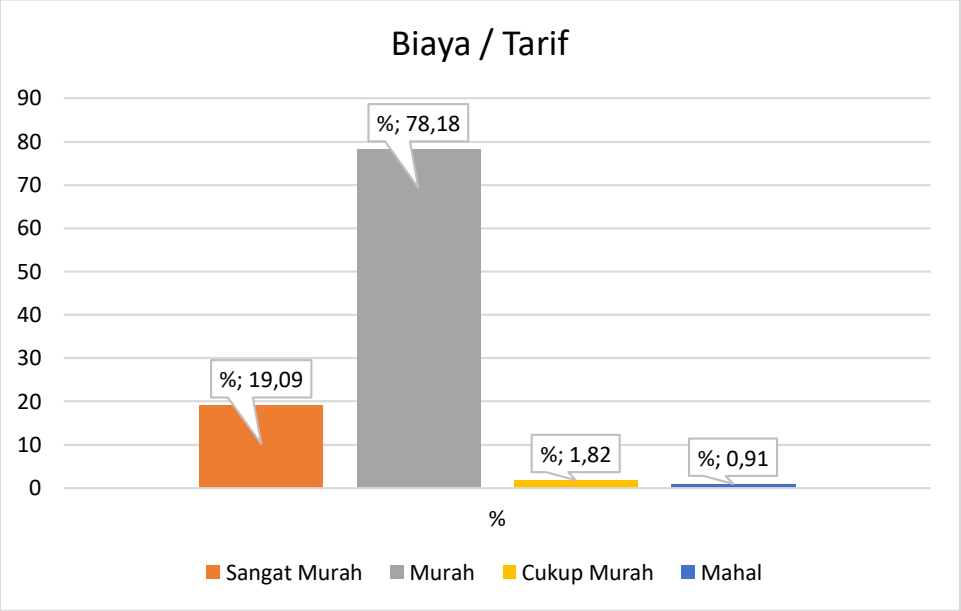
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,155** berada pada interval skor **3.0644 s/d 3,532** kategori **"baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Murah	4	21	19,09
2	Murah	3	86	78,18
3	Cukup Murah	2	2	1,82
4	Mahal	1	1	0,91
Jumlah			110	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,155** berada pada interval skor **3.0644 s/d 3,532** kategori **"baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

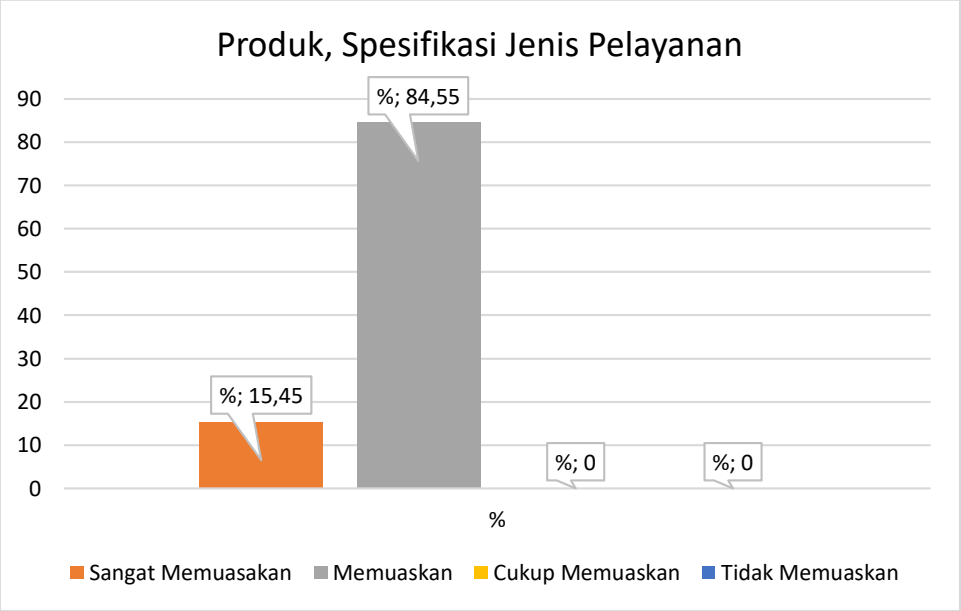
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Memuasakan	4	17	15,45
2	Memuaskan	3	93	84,55
3	Cukup Memuaskan	2	0	0
4	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			110	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan

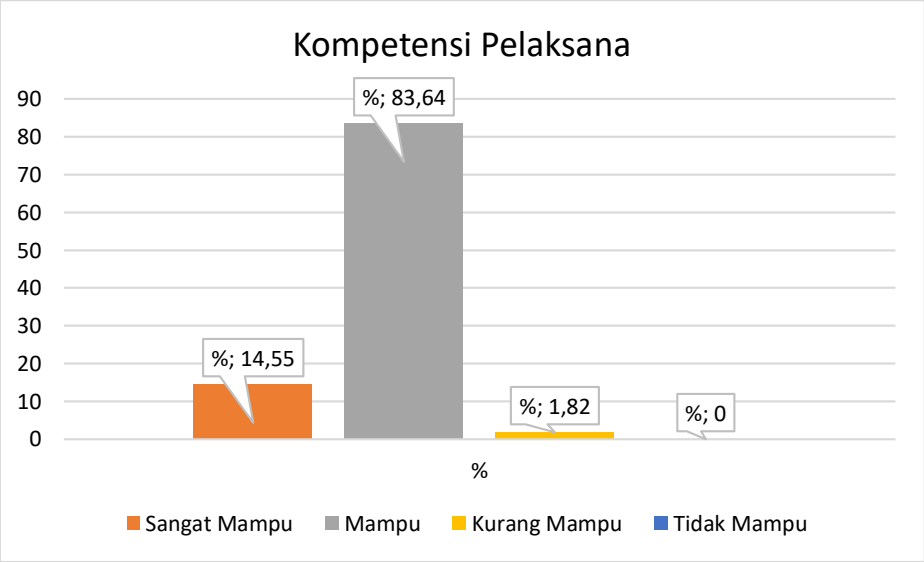
pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,127** berada pada interval skor **3.0644 s/d 3,532** kategori **"baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mampu	4	16	14,55
2	Mampu	3	92	83,64
3	Kurang Mampu	2	2	1,82
4	Tidak Mampu	1	0	0,00
Jumlah			110	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

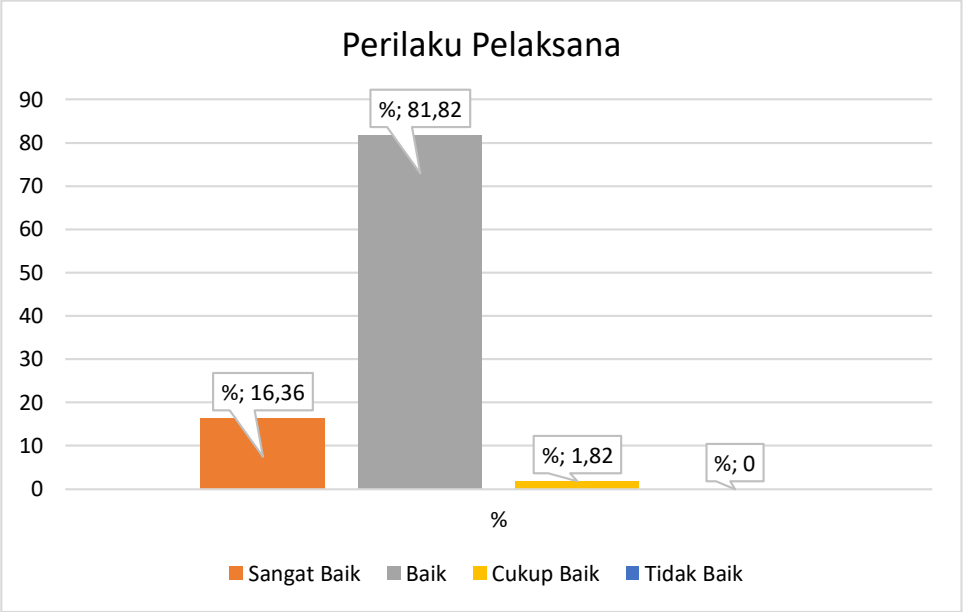
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,145** berada pada interval skor **3.0644 s/d 3,532** kategori **"baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori kurang baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	18	16,36
2	Baik	3	90	81,82
3	Cukup Baik	2	2	1,82
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			110	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan penunjang pelayanan kepada Masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,091** berada pada interval skor **3.0644 s/d 3,532** kategori **"baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

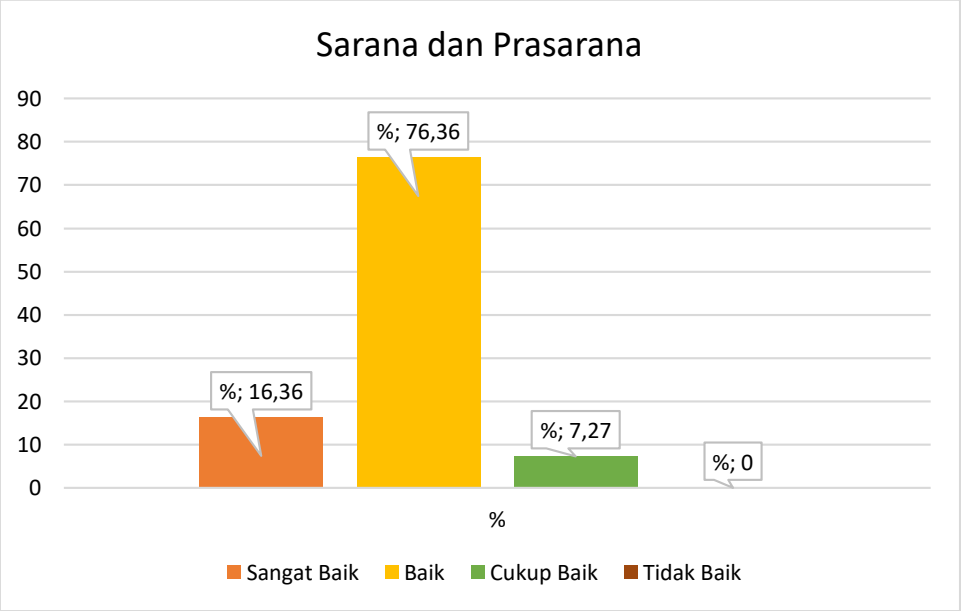
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	18	16,36
2	Baik	3	84	76,36
3	Cukup Baik	2	8	7,27
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			110	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,264** berada pada interval skor

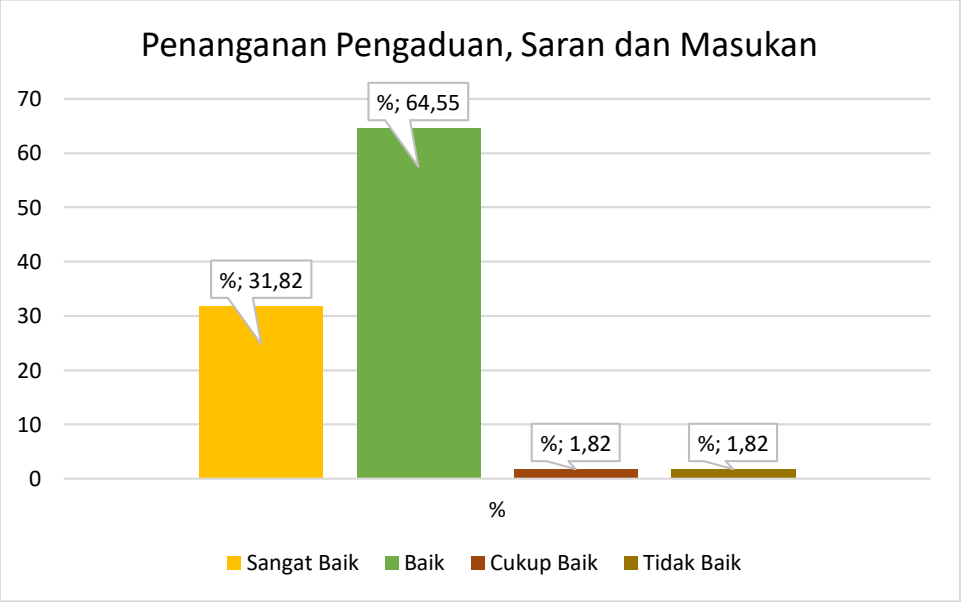
3.0644 s/d 3,532 kategori **"baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	35	31,82
2	Baik	3	71	64,55
3	Cukup Baik	2	2	1,82
4	Tidak Baik	1	2	1,82
Jumlah			110	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Analisa dan Tindak Lanjut

Hasil rata – rata Survey Kepuasan Masyarakat terdapat 3 unsur terendah, yaitu :

No.	Ruang Lingkup	Indeks	Nilai
1	Waktu Pelayanan (U3)	Kurang Baik	3,018
2	Sarana dan Prasarana (U8)	Baik	3,091
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Baik	3,100

Berdasarkan analisa penyebab hasil Survey dengan 3 unsur terendah tersebut yaitu:

a. Waktu Pelayanan
b. Sarana dan Prasarana
c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tindak Lanjut yang akan dilakukan oleh Pengadilan Negeri Makassar untuk meningkatkan unsur terendah tersebut yaitu:

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia dengan pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi.
2. Perlu pelatihan dan sosialisasi untuk SOP serta penerapan Reward dan Punishment
3. Meningkatkan pelayanan prima dengan memberikan pelatihan bagi petugas Pelayanan
4. Perlunya atasan langsung dari Petugas PTSP melakukan pembimbingan dan Mentoring untuk meningkatkan kemampuan memahami SOP

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 **78,28%** dan pada skala 4 sebesar **3,13** berada pada kategori **BAIK.** Capaian ini sudah melebihi dari target pada IKU (Indikator Kinerja Utama) yang telah ditetapkan ditahun 2022 sebesar 85%. 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 **3,127** berada pada kategori **BAIK**
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,100** berada pada kategori **BAIK**
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,018** pada kategori **KURANG BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,155** pada kategori **BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,155** pada kategori **BAIK**

6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,127** pada kategori **BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,145** pada kategori **BAIK**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,091** pada kategori **BAIK**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,264** pada kategori **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 dan Punishment
4. Agar Petugas PTSP senantiasa menyiapkan checklist di meja PTSP masing-masing

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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.

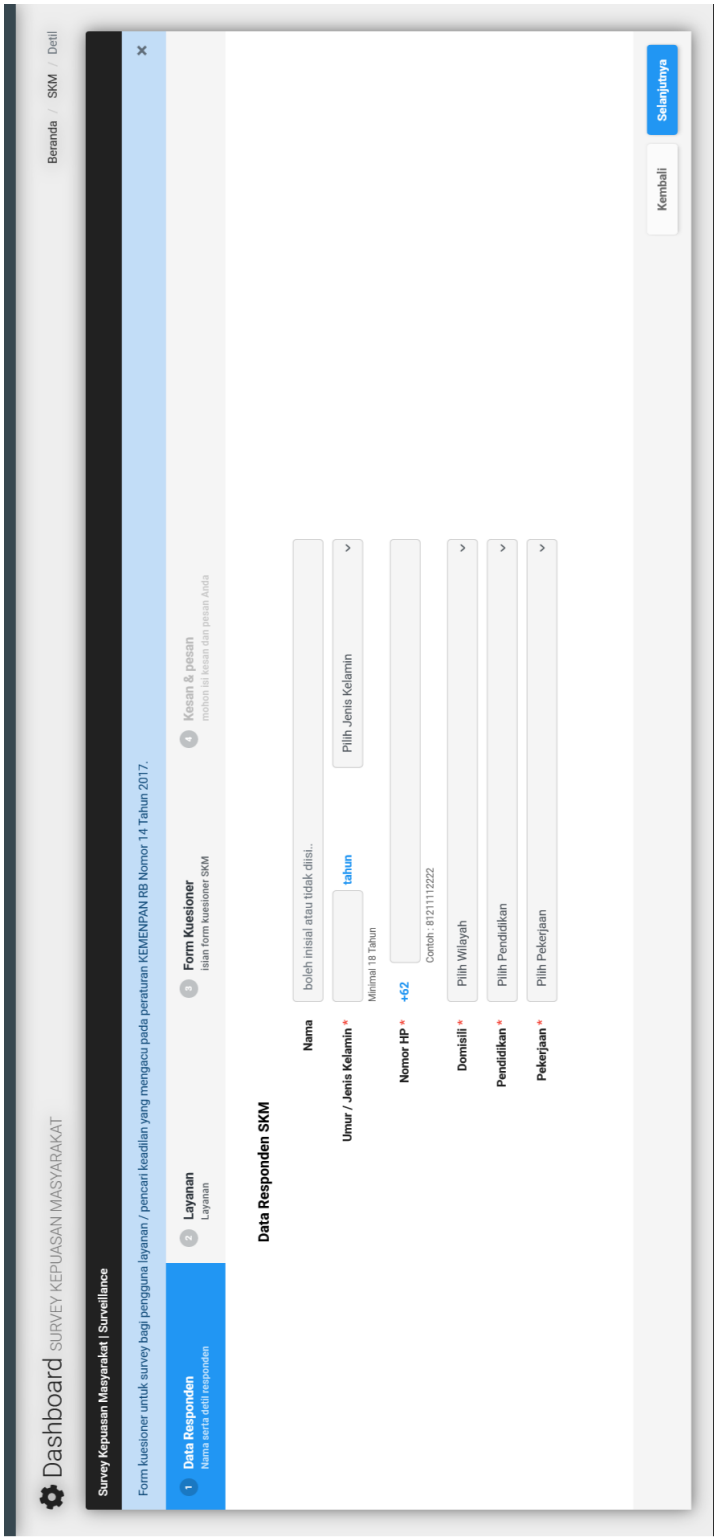
Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

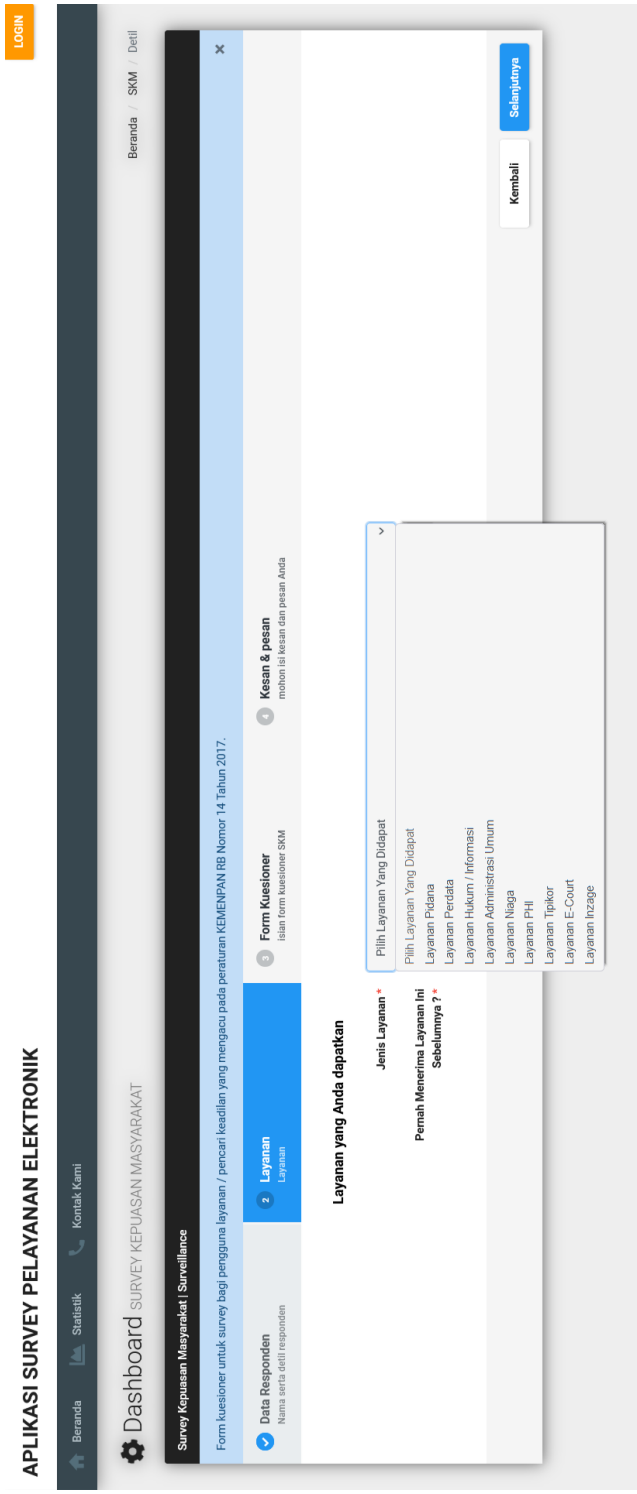
Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Makassar: Pustaka Belajar

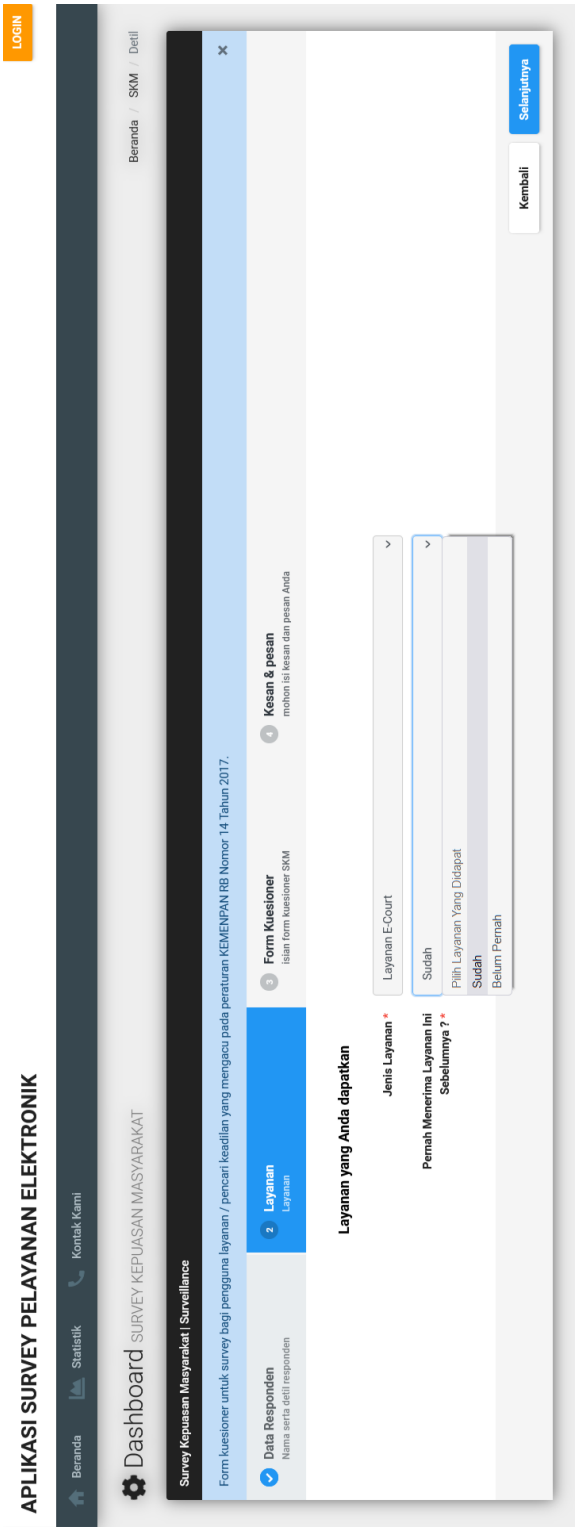
Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset.

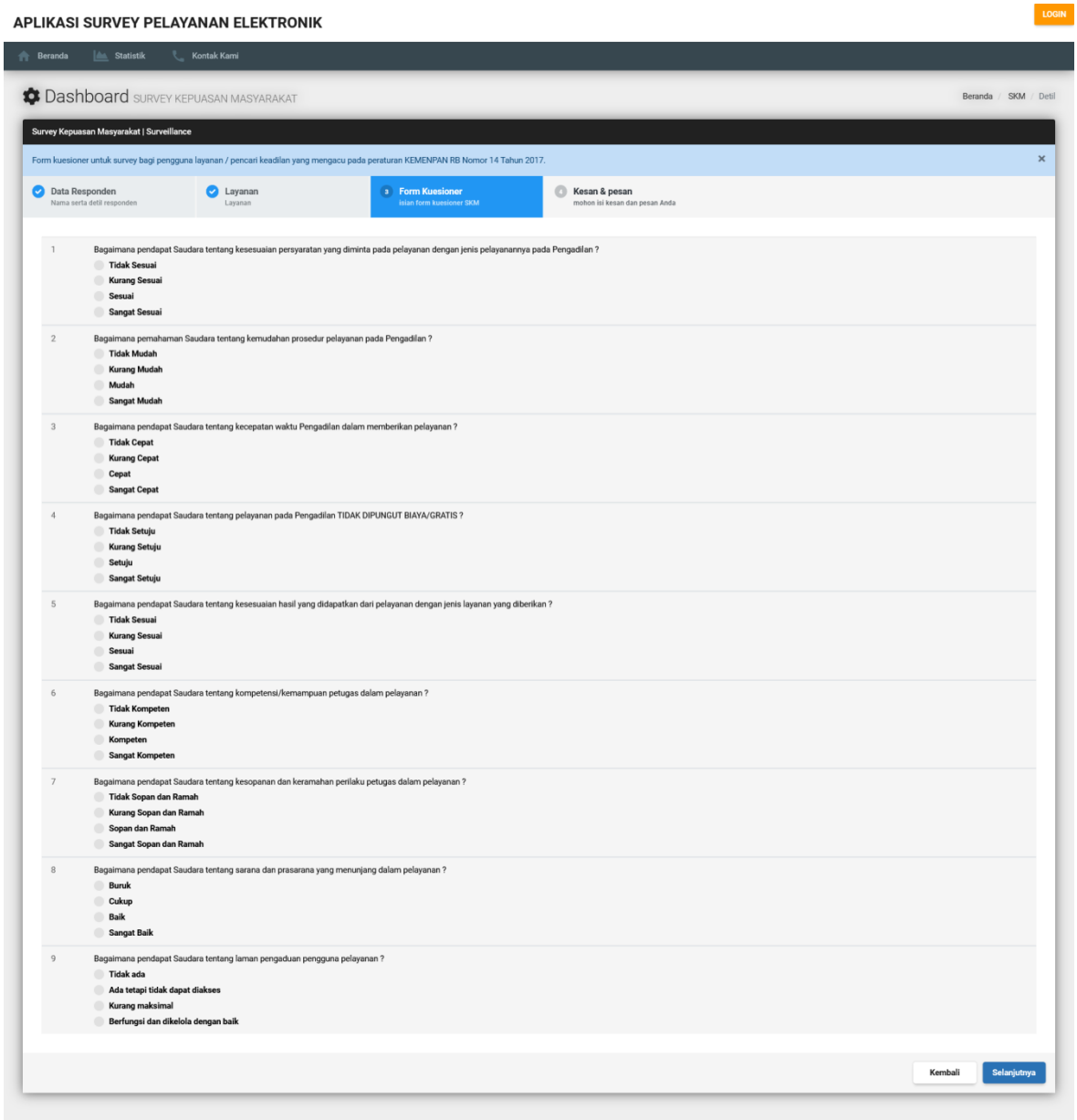
Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset.

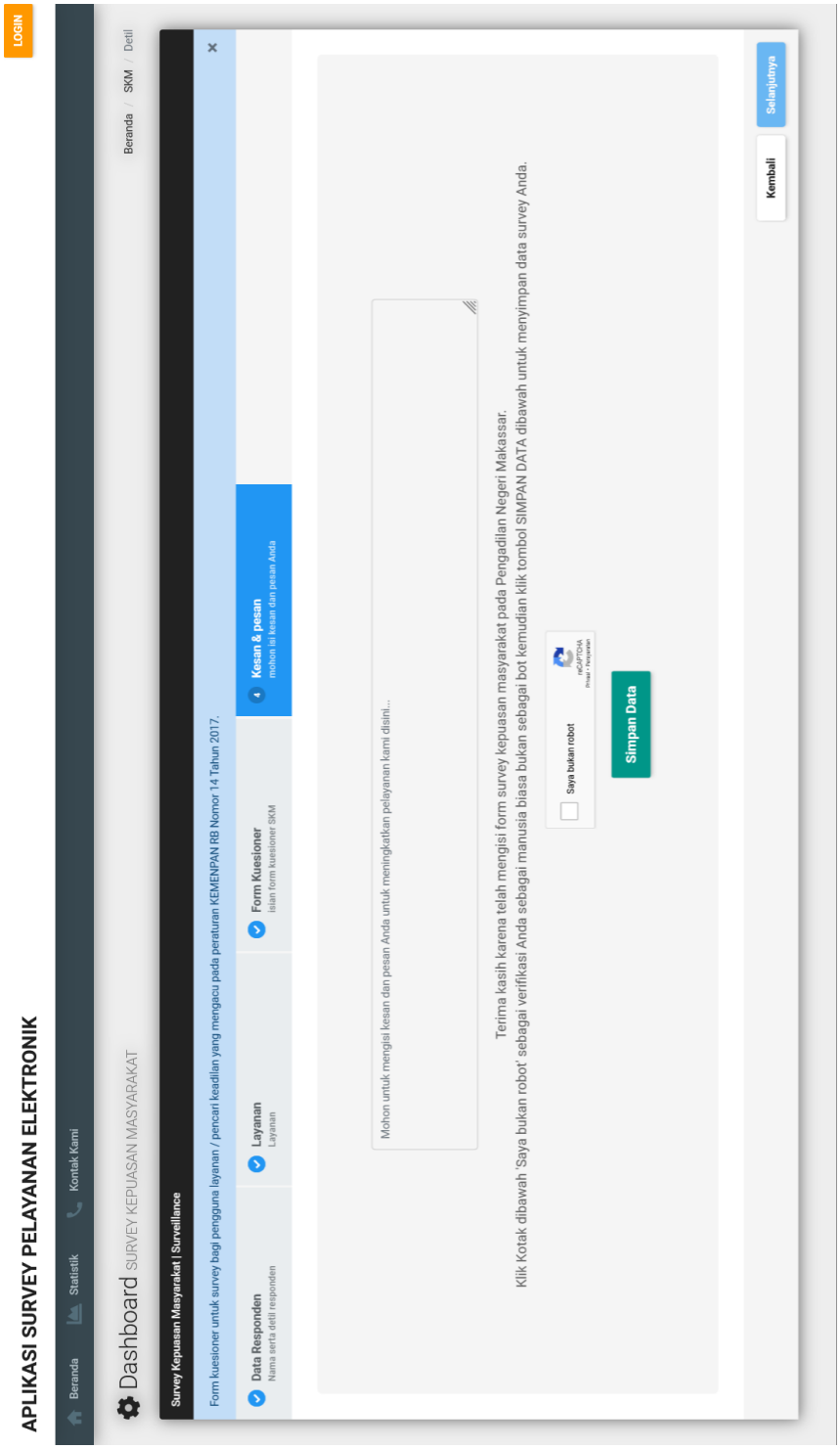
LAMPIRAN-LAMPIRAN.


Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Beranda / SKM / Detil
Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance
Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.
1 Data Responden
Nama serta detil responden
2 Layanan
Layanan
3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM
4 Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda
Data Responden SKM
Nama
boleh inisial atau tidak diisi..
Umur / Jenis Kelamin *
tahun
Minimal 18 Tahun
Pilih Jenis Kelamin
Nomor HP *
+62
Contoh: 81211112222
Domisili *
Pilih Wilayah
Pendidikan *
Pilih Pendidikan
Pekerjaan *
Pilih Pekerjaan
Kembali
Selanjutnya


APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
LOGIN
Beranda
Statistik
Kontak Kami
Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Beranda / SKM / Detil
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 detil responden
Layanan
Layanan
Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM
Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda
Layanan yang Anda dapatkan
Jenis Layanan *
Pilih Layanan Yang Didapat
Pilih Layanan Yang Didapat
Layanan Pidana
Layanan Perdata
Layanan Hukum / Informasi
Layanan Administrasi Umum
Layanan Niaga
Layanan PHI
Layanan Tipikor
Layanan E-Court
Layanan Inzage
Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? *
Kembali
Selanjutnya


APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
LOGIN
Beranda
Statistik
Kontak Kami
Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Beranda / SKM / Detil
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 detil responden
Layanan
Layanan
Form Kuesioner
isian form kuesioner SKM
Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda
Layanan yang Anda dapatkan
Jenis Layanan *
Layanan E-Court
Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? *
Sudah
Pilih Layanan Yang Didapat
Sudah
Belum Pernah
Kembali
Selanjutnya


APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
LOGIN
Beranda
Statistik
Kontak Kami
Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Beranda / SKM / Detil
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 detil responden
Layanan
Layanan
Form Kuesioner
isian 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 laman pengaduan pengguna pelayanan ?
Tidak ada
Ada tetapi tidak dapat diakses
Kurang maksimal
Berfungsi dan dikelola dengan baik
Kembali
Selanjutnya


APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
LOGIN
Beranda
Statistik
Kontak Kami
Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Beranda / SKM / Detil
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 detil responden
Layanan
Layanan
Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM
4
Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda
Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami disini...
Terima kasih karena telah mengisi form survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Makassar.
Klik Kotak dibawah 'Saya bukan robot' sebagai verifikasi Anda sebagai manusia biasa bukan sebagai bot kemudian klik tombol SIMPAN DATA dibawah untuk menyimpan data survey Anda.
Saya bukan robot
reCAPTCHA
Privacy - Syarat
Simpan Data
Kembali
Selanjutnya

Firefox http://esurvey.badilum.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 Oktober 2022 sampai 31 Desember 2022

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,13 / 78,28%

Jumlah	110 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 83	
	PEREMPUAN : 27	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 5
	SD : 0	Diploma 3 : 15
	SMP : 1	S1 : 51
	SMU : 21	S2 : 11
	Diploma 1 : 3	S3 : 3
Pekerjaan	PNS : 6	SWASTA : 24
	TNI : 4	WIRAUSAHA : 9
	POLRI : 10	TENAGA KONTRAK : 2
	LAINNYA : 55	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,018
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ? 3,091
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 3,100

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.

21 Februari 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