

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014



OKTOBER 2017

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI MAKASSAR
KELAS IA KHUSUS**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Makassar
Pada Hari Jumat, 20 Oktober 2017

Top Management,

KEMAL TAMPUBOLON, S.H, M.H.
NIP. 196111111982031013

Sekretaris Tim Survei,

Ketua Tim Survei,

H. MUHAMMAD ANSAR PADU , S.H.,M.H.
NIP. 196211021983111001

RIANTO ADAM PONTOH, S.H.,M.Hum
NIP. 196811181992121001

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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 dengan kuesioner.

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, 20 Oktober 2017

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	6
BAB III PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama	9
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN.....	10
A. Persyaratan.....	11
B. Prosedur	12

C.	Waktu Pelayanan.....	13
D.	Biaya/Tarif	14
E.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
F.	Kompetensi Pelaksana	16
G.	Perilaku Pelaksana.....	17
H.	Maklumat Pelayanan.....	18
I.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19
J.	Hasil Survei Kualitatif.....	20
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		23
A.	Kesimpulan	23
B.	Rekomendasi	24
RUJUKAN:.....		26
LAMPIRAN-LAMPIRAN.		27
Definisi Terminologi		32

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan 6

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
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: Persyaratan.....	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: 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: Maklumat Pelayanan.....	17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus	

Makassar Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	28
--	----

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Makassar Ruang Lingkup: 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: Maklumat Pelayanan.....	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 berkualitas.

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

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan 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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus ini dilaksanakan pada bulan OKTOBER - NOPEMBER 2017.

D. 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 *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data
7. Tim survei mengkodek kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus , antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata 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. 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.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

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 penskorannya 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)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur.

Nomor	Umur		Frekuensi	%
1	20-30		74	30,3
2	31-40		58	23,8
3	41-50		60	24,6
4	51-60		22	9,0
5	61>		7	2,9
6	Tidak mencantumkan usia		23	9,4
Jumlah			244	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 41 – 50 tahun (24,6 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Nomor			Frekuensi	%
1	Laki-laki		157	65,7
2	Perempuan		61	25,5
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin		21	8,8
Jumlah			239	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 160 orang (65.3 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Nomor	Pendidikan Terakhir		Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah		0	0,0
2	SD		0	0,0
3	SMP/SLTP		2	0,8
4	SLTA		40	16,5
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)		5	2,1
6	Sarjana (S1)		140	57,9
7	Pasca Sarjana (S2/S3)		44	18,2
8	Tidak mencantumkan Pekerjaan		11	4,5
Jumlah			242	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 66 orang (66.0 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

Nomor	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	18	18,0
2	TNI/Polri	7	7,0
3	Pegawai Swasta	11	11,0
4	Wiraswasta / Usahawan	7	7,0
5	Petani/Nelayan	0	0,0
6	Pedagang	0	0,0
7	Pelajar/Mahasiswa	0	0,0
8	Lainnya	45	45,0
9	Tidak Mengisi	12	12,0
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 45 orang (45 %).

BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 250 bendel angket. 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 **75,65%** berada pada kategori **“BAIK”** (pada interval 62.51 s/d 81.25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus yang telah ditetapkan sebesar **71 %** Hasil tersebut berada di atas 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	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	2,951	Baik	7
2	Prosedur	3,008	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	2,728	Baik	9
4	Biaya/Tarif	2,801	Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,095	Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,263	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,313	Sangat Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	3,058	Baik	4
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,025	Baik	5

A. Persyaratan

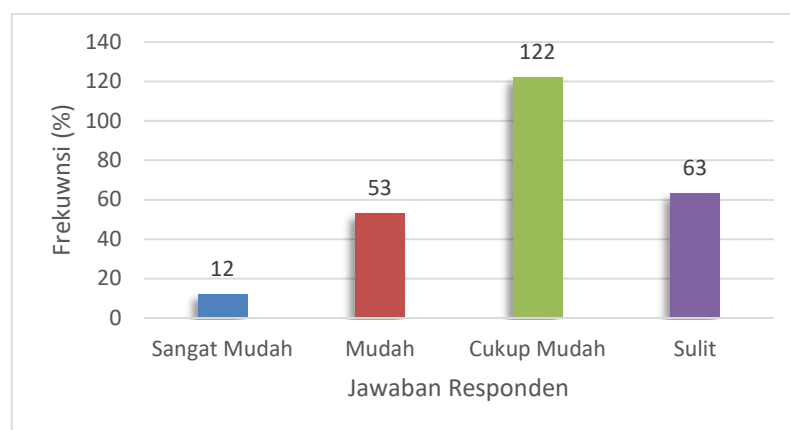
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,944 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

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

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	12	4,8
2	Mudah	3	53	21,2
3	Cukup Mudah	2	122	48,8
4	Sulit	1	63	25,2
	Tidak Mengisi		0	0,0
Jumlah			250	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. Prosedur

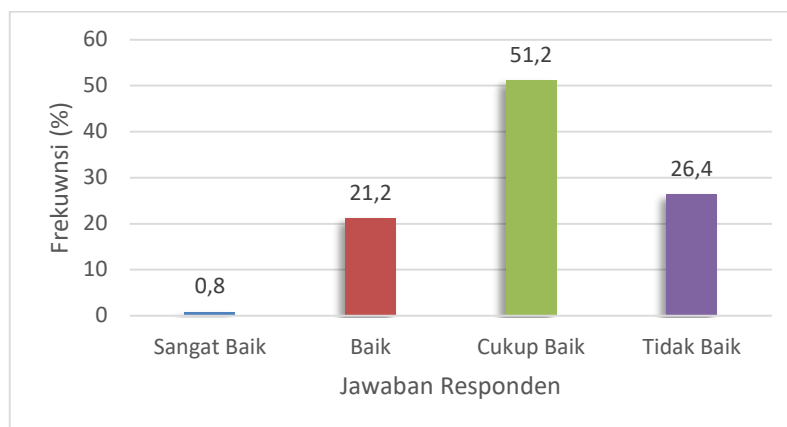
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,036 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar
Ruang Lingkup: Prosedur

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	2	0,8
2	Baik	3	54	22,1
3	Cukup Baik	2	127	52,0
4	Tidak Baik	1	60	24,6
	Tidak Mengisi		1	0,4
	Jumlah		244	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

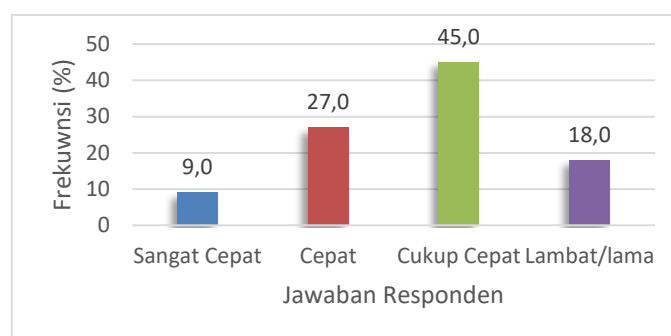
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.507 berada pada interval skor 1.76 s/d 2.50 kategori “kurang baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori kurang 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	9	9,0
2	Cepat	3	27	27,0
3	Cukup Cepat	2	45	45,0
4	Lambat/lama	1	18	18,0
	Tidak Mengisi		1	1,0
	Jumlah		100	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

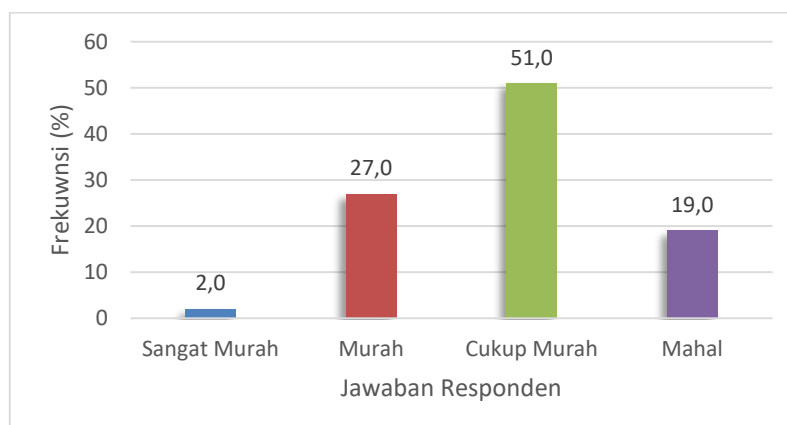
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.713 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori 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	2	2,0
2	Murah	3	27	27,0
3	Cukup Murah	2	51	51,0
4	Mahal	1	19	19,0
	Tidak Mengisi		1	1,0
Jumlah			100	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

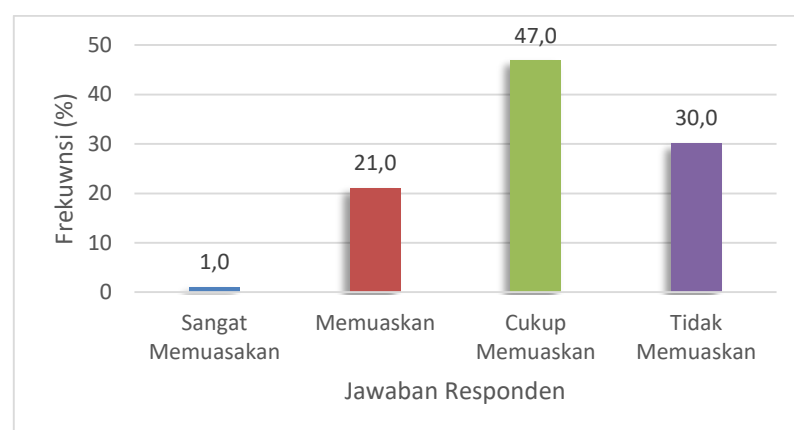
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,820 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 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 Memuaskan	4	1	1,0
2	Memuaskan	3	21	21,0
3	Cukup Memuaskan	2	47	47,0
4	Tidak Memuaskan	1	30	30,0
	Tidak Mengisi		1	1,0
Jumlah			100	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

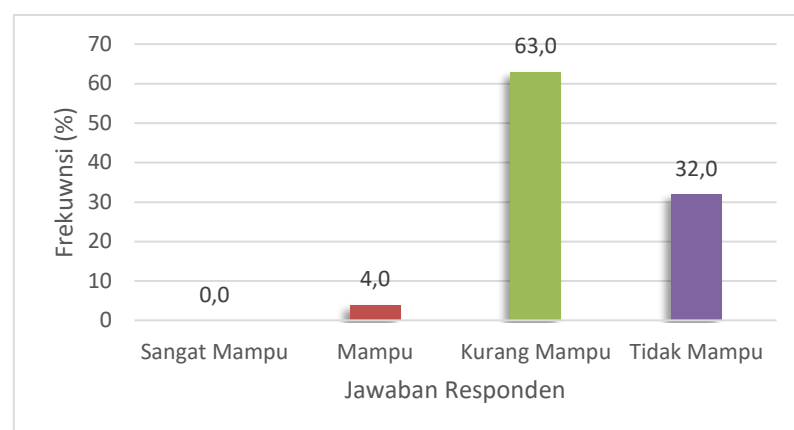
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.200 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori 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	0	0,0
2	Mampu	3	4	4,0
3	Kurang Mampu	2	63	63,0
4	Tidak Mampu	1	32	32,0
	Tidak Mengisi		1	1,0
Jumlah			100	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

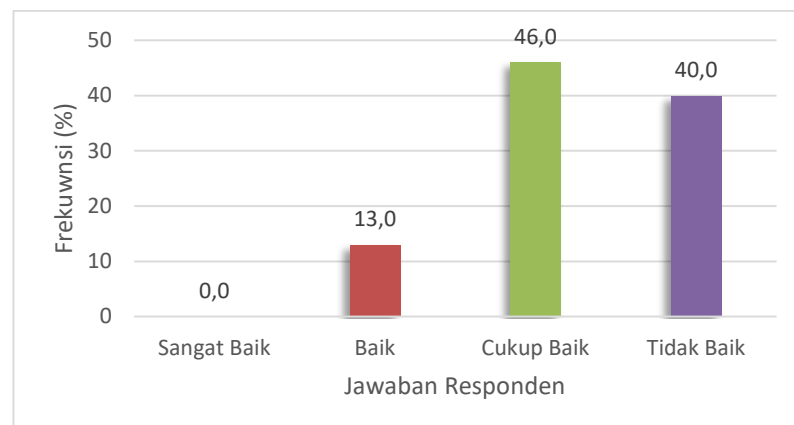
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.240 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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	0	0,0
2	Baik	3	13	13,0
3	Cukup Baik	2	46	46,0
4	Tidak Baik	1	40	40,0
	Tidak Mengisi		1	1,0
Jumlah			100	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. Maklumat Pelayanan

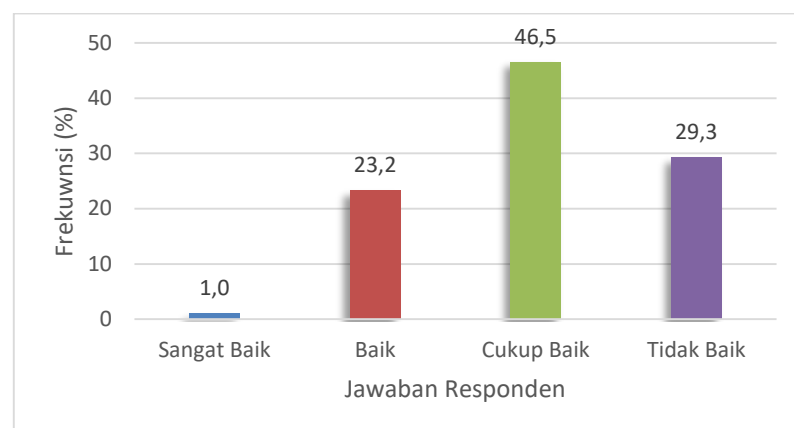
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.813 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	1	1,0
2	Baik	3	23	23,2
3	Cukup Baik	2	46	46,5
4	Tidak Baik	1	29	29,3
	Tidak Mengisi		0	0,0
	Jumlah		99	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: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

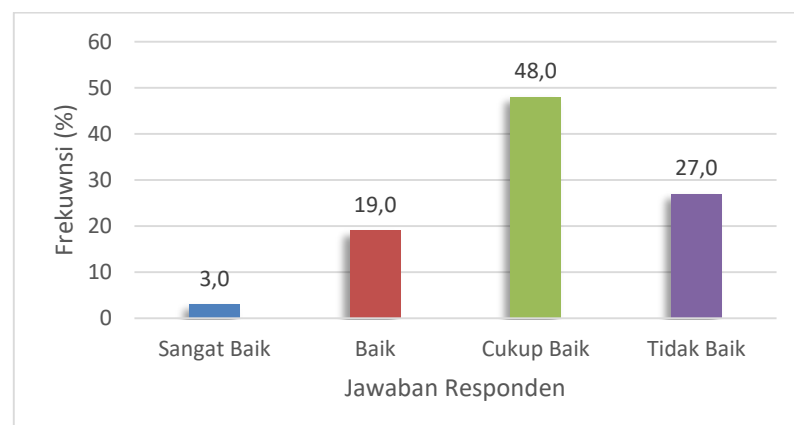
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,840 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori 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	3	3,0
2	Baik	3	19	19,0
3	Cukup Baik	2	48	48,0
4	Tidak Baik	1	27	27,0
	Tidak Mengisi		3	3,0
Jumlah			100	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	2,723	Baik
2	Biaya/Tarif	2,802	Baik
3	Persyaratan	2,944	Baik

Berdasarkan analisa penyebab Survey tersebut yaitu:

- a. Waktu Pelayanan
 - Petugas PTSP perlu koordinasi ke pimpinan.
 - Tidak memiliki fasilitas komunikasi berupa telepon pabx.
 - Sumber Daya Manusia yang kurang.
- b. Biaya / Tarif
 - Kurang sosialisasi tentang biaya perkara.
 - Kurangnya informasi biaya perkara ke pihak secara mendetail tentang komponen – komponen biaya oleh petugas.
 - Sumber Daya Manusia yang kurang.
- c. Persyaratan
 - Kurang sosialisasi tentang syarat – syarat mengajukan permohonan / pendaftaran gugatan.
 - Perlunya Customer Service yang melayani tentang informasi pengadilan.
 - Sumber Daya Manusia yang kurang.

Tindak Lanjut yang akan dilakukan oleh pengadilan untuk meningkatkan unsur terendah tersebut yaitu:

1. Memfasilitasi dengan alat Komunikasi berupa telepon pabx.
2. Meningkatkan Sumber Daya Manusia dengan pendidikan dan pelatihan.
3. Melakukan sosialisasi – sosialisasi ke Masyarakat tentang Biaya/Tarif dan Persyaratan pendaftaran permohonan dan gugatan.
4. Meningkatkan pelayanan yang prima di meja PTSP.

K. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus , yang diusulkan responden, antara lain:

- 1 Pelayanan senyum,sapa,salam
- 2 penjual tidak diperbolehkan masuk di PN
- 3 Panitera harus aktif menghubungi para pihak ketika akan bersidang
- 4 parkir harus ditertibkan
- 5 Semoga semakin baik lagi pelayanan terhadap masyarakat
- 6 Ruang kantin yang memadai dan prasarana harus ditingkatkan
- 7 Sekarang pelayanan sudah memuaskan dan sudah transparan
- 8 Lebih meningkatkan kinerja dalam melayani para pencari keadilan
- 9 Departemen pelayanan perlu ditingkatkan
- 10 kerja sama pelayanan lebih insentif
- 11 Informasi lebih dipercepat
- 12 pelayanan terkait ketersediaan ruang sidang
- 13 perlu disediakan ruang publik untuk perokok
- 14 kebersihan umum khususnya toilet perlu diperhatikan
- 15 sejauh ini pelayanan yang diberikan sangat baik
- 16 untuk pelayanan dapat ramah serta tidak ada pungutan
- 17 sidang supaya tepat waktu dan tidak diundur
- 18 pengaduan dan saran,kepada siapa belum jelas
- 19 jadwal sidang yang belum ada kepastian dikarenakan pihak tidak ada
- 20 sudah sangat baik
- 21 harus ada pemisahan antara anak honorer dan pegawai tetap didalam melaksanakan tugas-tugas
- 22 harusnya ada pelayanan 1 pintu, yaitu harus informasi baik berupa salinan putusan
- 23 penambahan hakim,agar tidak ada bentrok jadwal sidangnya
- 24 sebaiknya kualitas layanannya ditingkatkan
- 25 pertahankan yang telah berjalan baik
- 26 saling mengintropeksi dalam hal kinerja pelayanan
- 27 belum konsisten dalam pelaksanaan sidang pagi (perdata) siang (pidana)
- 28 acara perkara perdata dimulai pagi-siang hari kemudian siang hari acara perkara dipidana
- 29 keamanan pengadilan ditingkatkan di area pengadilan
- 30 sidang ditentukan jadwal,jangan berlarut" sampai sore
- 31 sebaiknya disiapkan ruangan untuk konsultasi dengan pengacara
- 32 Agar PN.Makassar tidak memberi atau menerima sumbangan apapun
- 33 Tetap dipertahankan apa yang sudah dilakukan
- 34 PN.Makassar menyediakan Fasilitas WI-FI Gratis bagi pengunjung
- 35 Jadwal sidang dipublikasikan
- 36 Petugas lebih santun dan ikhlas dalam menerima pelayanan

- 37 Ruang sidang yang lebih nyaman dan tidak ribut pengunjung
- 38 Kurangnya kursi didalam ruangan sidang
- 39 Agar mengutamakan pengadilan diatas segala-galanya
- 40 perlu teknologi penguat signal telpon seluler dalam ruangan / lantai II
- 41 Terkait mengenai kasasi, usulan dan komplain sangat lambat, proses putusan MA
- 42 agar panitera pengganti yang ditunjuk menangani perkara lebih rajin mengikuti sidang/tidak diwakilkan , agar putusan yang akan dilakukan upaya banding bisa lebih cepat, diterima jpu, dan agar kutipan putusan lebih cepat dikirim
- 43 sebaiknya perlu nomor antrian sehingga pelayanan lebih tertib & lancar
- 44 diruang tunggu mungkin bisa difasilitasi lagi kipas atau pendingin karena agak panas , dan kalau banyak orang maka semakin panas

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 **75,65%** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus berada pada kategori BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus berada pada kategori BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus pada kategori BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus pada kategori SANGAT BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus pada kategori BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus 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 Perilaku pelaksana kemudian disusul Kompetensi Pelaksana, Prosedur, Persyaratan, Penanganan pengaduan saran dan masukan, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Maklumat Pelayanan, Biaya/tariff, dan waktu pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Persyaratan, Prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, Produk spesifik jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, maklumat pelayanan dan Penanganan Pengaduan, sarana dan masukan.** Berdasarkan hasil survei ini, keempat ruang lingkup tersebut berada pada kategori kurang baik dan baik.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
 - Penambahan SDM hakim dan Panitera
 - Penyelesaian perkara tepat waktu
 - Tepati jadwal / materi persidangan
 - Mengupdate data Jadwal sidang di SIPP / Papan Jadwal Sidang
2. Untuk Bagian Kesekretariatan :
 - Perbaiki layanan meja informasi
 - Petugas di layanan informasi harus lebih ramah
 - Parkiran lebih teratur dan ditambah
 - Pengamanan Lingkungan Kantor dan persidangan
 - Kebersihan Lingkungan Kantor, terutama toilet
3. Untuk Bagian Perdata / Niaga / PHI :
 - Untuk penentuan biaya perkara agar lebih transparan
 - Untuk biaya adm dibuat standar minimal dan maksimal
 - Petugas harus lebih ramah.
4. Untuk Bagian Hukum :

- Perbaiki layanan pengaduan, sarana dan masukan.
 - Petugas harus lebih ramah
5. Untuk bagian Pidana :
- Untuk lebih mengawasi dan menjaga kekondusifan ruang sidang
 - Petugas harus lebih ramah.
6. Untuk bagian Tipikor :
- Jadwal sidang yang lebih diatur

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.



PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS

JL. R. A. KARTINI No. 18/23 TELEPON 0411 – 3624058. FAX : 0411 - 3634667

Website : www.pn-makassar.go.id Email : pn.makassar@gmail.com

MAKASSAR 90111

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

 (diisi petugas)

DAFTAR PERTANYAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan

Pengadilan Negeri Makassar

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Makassar; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

MAKASSAR, 2 Oktober 2017

Tim Survei PN MAKASSAR

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi/Perusahaan :
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin :
 1. Laki-laki
 2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir :

1. Tidak Sekolah	5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD	6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP	7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA	
6. Pekerjaan Utama :

1. PNS	5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri	6. Pedagang
3. Pegawai Swasta	7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan	8. Lainnya:

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Makassar ?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk	a. Sangat Baik b. Baik

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
		pengaduan di Pengadilan Negeri Makassar?	c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Makassar?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Makassar?	a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Makassar dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Makassar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Makassar?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Makassar bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:



**PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL /
NIAGA DAN TINDAK PIDANA KORUPSI MAKASSAR**
JL. R. A. KARTINI No. 18/23 TELEPON 0411 – 3624058. FAX : 0411 - 3634667
Website : www.pn-makassar.go.id Email : pn.makassar@gmail.com
MAKASSAR 90111

**SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR
Periode Oktober 2017**

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus berada pada kategori baik (pada interval 62.51 s/d 81.25)
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Makassar
Rationalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku <i>extra role</i> dari warga Pengadilan Negeri Makassar masih harus ditingkatkan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi Updating	6 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	1 Minggu
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu minggu pada bulan Oktober 2017
Denominator	Seluruh angket survey yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu minggu pada bulan Oktober 2017

Standar Pencapaian	71%
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

TIM SURVEI

Ketua:

RIANTO ADAM PONTOH, S.H., M.Hum.

Sekretaris:

H. M. ANSAR PADU S.H., M.H.

Anggota:

1. Hj. ST. NAISJIAH, S.H., M.H.
2. DERMAWAN TAHIR, S.H., M.H.
3. Hj. HAMISAH, S.H.
4. ANDI HAJERAWATI, S.H.
5. SURHATTA, S.H.