

LAPORAN TINDAK LANJUT

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR
KELAS I A KHUSUS
TRIWULAN III TAHUN 2024**

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



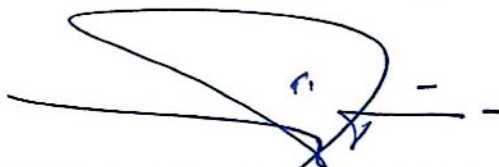
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI MAKASSAR
KELAS IA KHUSUS
TRIWULAN III TAHUN 2024

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Makassar
Pada Hari Senin, 14 Oktober 2024

Top Management,



H. MOEH. PANDJI SANTOSO, S.H., M.H.
NIP. 197002181996031003

Sekretaris Tim Survei,



NURIYA AWAD, S.H
NIP. 19750330200002002

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 Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN III Tahun 2024.

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 kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Makassar, 21 Oktober 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan dan Sasaran	6
C. Prinsip	6
D. Pelaksanaan	7
E. Tahapan Pelaksanaan.....	7
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	9
BAB III ANALISA DAN TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi	19
RUJUKAN:	20
<u>LAMPIRAN-LAMPIRAN.</u>.....	21

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada

profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang 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 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 peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat 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

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 14 Tahun 2017 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
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 membedakan 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 Juli s/d Oktober 2024.

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

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 106 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 **87,20 % atau pada nilai 3,49** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 76,61 – 88,30). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus yang telah ditetapkan pada tahun 2024 sebesar 90%. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 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	3,464	86,6	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,464	86,6	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,286	82,15	Baik
4	Biaya/Tarif	3,393	84,825	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,464	86,6	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,607	90,175	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,571	89,275	Sangat Baik
8	Sarana Prasarana	3,429	85,725	Baik

Berikut ini 3 unsur terendah pada Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN III Tahun 2024.

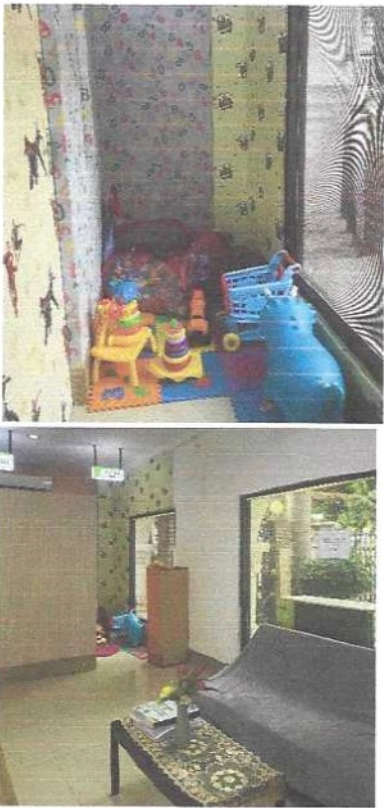
No.	Ruang Lingkup	Indeks	Nilai
1	Indikator Sarana dan Prasarana (U8)	3,429	96
2	Indikator Biaya/Tarif (U4)	3,393	95
3	Indikator Waktu Penyelesaian (U3)	3,286	92

Adapun Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN III Tahun 2024 akan disajikan pada Bab 3.

BAB III

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun Tindak Lanjut dari 3 (tiga) unsur terendah dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Makassar yaitu:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tindak Lanjut
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan? (U8)	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pada layanan agar pelayanan menjadi lebih maksimal dan masyarakat merasa nyaman.	Telah dilaksanakan perbaikan sarana dan prasarana ruang laktasi dan ruang bermain anak yang lebih nyaman dan representative bagi pengguna layanan di PTSP Pengadilan Negeri Makassar.  Ruang Laktasi dan Bermain Anak Ruang tunggu PTSP Pengadilan Negeri Makassar telah ditata dengan baik sehingga

lebih luas dan nyaman bagi pengguna layanan dalam menunggu layanan.



Ruang Tunggu PTSP



Meja Layanan Prioritas, e-Court, Perdata, PHI dan Niaga



Meja BTN, Pos, Posbakum dan Inzage



Ruang Tamu Terbuka



PC Sarana Aplikasi Sisuper



Sarana Mesin Antrian PTSP



Teh dan Kopi disediakan kepada Tamu PTSP

2	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan tidak dipungut biaya/gratis (U4)	Pembekalan pelayanan dan penanaman integritas kepada petugas PTSP	Memberikan pembekalan kepada seluruh petugas PTSP agar senantiasa mengikuti SOP dalam melayani masyarakat. Petugas PTSP juga senantiasa diingatkan agar menjaga integritas demi nama baik instansi dan pribadi. Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Kepala Bagian Umum, Ibu Andi Asni Sani, S.T., S.H., M.H. dan Ibu Nuriya Awad, S.H., pada Hari Kamis, 7 November 2024.
---	---	---	--

 PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS Jalan R. A. SOETOMO NO. 1002 Makassar Nomor: Tanggal: 4 November 2024 Halaman: 1		Nama: Jenis: Tanggal: 4 November 2024 Halaman: 1
BAHU/TAHAPAL LUKAS BRIZING NOLAN WACIU BRIZING PENAWAL/DELAKAWAN NUTILAN	KAMIS / 07 NOVEMBER 2024 AZIZ PTSP HELI WITA / JESSE SAMPAI / MELAN WITA ANNA ADI/SAUL ST. JED/POSSAL/ (SIRING) NUTILAN AMAL/ IN (PANDOR/REKAM) WIT/ KATUL/ L.A. (JUDIT/ SIKIR)	KETERANGAN LAMPIRAN DUKAT BUKU INTERNAL/ HUMAN
CATATAN 1. Agar putusan PTSP tetap menjadi keputusannya, integritas tidak harus sesuai dengan prosedur yang terdapat juga harus ada pemenuhan ketentuan oleh pelayan yang baik, oleh karena itu agar tetap sesuai hukum harus diperhatikan. 2. Agar laporan kasus diadukan di grup PTSP dan laporan kasus tetap ada juga diadukan di Bank Baku. 3. Laporan Kasus PTSP agar tetap agar disampaikan ke Pejabat Pembantu PTSP dalam artian Pak Pembantu untuk bagian Kependidikan dan Pak Sekretaris untuk bagian Administrasi dan dengan terbitnya KETUA PENGADILAN NEGERI, NUTILAN, KETUA PENGADILAN NEGERI DAN NUTILAN PENGARAS PTSP.		

 PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS Jalan R. A. SOETOMO NO. 1002 Makassar Nomor: Tanggal: 4 November 2024 Halaman: 2		Nama: Jenis: Tanggal: 4 November 2024 Halaman: 2
4. Laporan Kasus PTSP agar tetap agar disampaikan ke Pejabat Pembantu PTSP dalam artian Pak Pembantu untuk bagian Kependidikan dan Pak Sekretaris untuk bagian Administrasi dan dengan terbitnya KETUA PENGADILAN NEGERI, NUTILAN, KETUA PENGADILAN NEGERI DAN NUTILAN PENGARAS PTSP. 5. Agar Paksa saat briefing agar pelayan PTSP menyampaikan keseluruhan ke seluruh pelayan yang ada di grup PTSP agar tetap sesuai prosedur yang terdapat juga harus ada pemenuhan ketentuan oleh pelayan yang baik, oleh karena itu agar tetap sesuai hukum harus diperhatikan. 6. Semua masalah agar disampaikan pelayan yang ada di grup PTSP. 7. Agar semua pelayan memahami SOP yang terdapat.		
NUTILAN NAMA LENGKAP & TTD STAFF SIKIR (Signature)	NUTILAN NAMA LENGKAP & TTD KASAL/ SIKIR ANNA ADI/SAUL ST. JED/POSSAL/ (SIRING) (Signature)	NUTILAN NAMA LENGKAP & TTD KASAL/ SIKIR ANNA ADI/SAUL ST. JED/POSSAL/ (SIRING) (Signature)

 PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS Jalan R. A. SOETOMO NO. 1002 Makassar Nomor: Tanggal: 4 November 2024 Halaman: 3		Nama: Jenis: Tanggal: 4 November 2024 Halaman: 3
---	--	---



3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan? (U3)
---	---

Memberikan
pembekalan
kepada petugas
PTSP untuk bisa
memberikan
layanan secepat
mungkin sesuai
SOP yang berlaku,
Mempublikasikan
standar pelayanan
yang ada

Memberikan pembekalan kepada petugas PTSP untuk bisa memberikan layanan secepat mungkin dan tetap berpedoman pada SOP PN Makassar. Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari kerja sebelum Petugas PTSP melaksanakan tugas.

Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Kepala Bagian Umum, Ibu Andi Asni Sani, S.T., S.H., M.H., pada Hari Rabu, 6 November 2024.

[illegible]

	PENGADUAN MELALUI KEMAHKAMAN KELAS 1 & KEMAHKAMAT	Revisi	
	Jalan R. A. Sudirman No. 30/32 Makassar	Korwil	
	RUANG PENERIMAAN	Tanggal	14 November 2014
	REKOR PTSP	Kelemb	Bulatan 1



Mempublikasikan perbaikan standar pelayanan di Website Pengadilan Negeri Makassar.



Mempublikasikan Standar Pelayanan pada media sosial instagram Pengadilan Negeri Makassar.



Mempublikasikan Standar Pelayanan pada media sosial Facebook Pengadilan Negeri Makassar.



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 **87,20%** dan pada skala 4 sebesar **3,49** berada pada kategori **BAIK**. Capaian ini sudah belum mencapai dari target pada IKU (Indikator Kinerja Utama) yang telah ditetapkan ditahun 2024 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 **3,464** berada pada kategori **BAIK**
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,464** berada pada kategori **BAIK**
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,286** pada kategori **BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,393** pada kategori **BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,464** pada kategori **BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,607** pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,571** pada kategori **SANGAT BAIK**

8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,429** pada kategori **BAIK**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,714** 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, Kompetensi Pelaksana Pelayanan, dan Sistem, Perilaku Pelaksana 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 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.

Kembali

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Beranda
 SSM
 Detail

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
Formulir data diri responden

Layanan
Layanan

Form Kuesioner
Formulir kuesioner survey

Kesan & pesan
Melihat dan menambahkan pesan

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Layanan E Court

Pilih Layanan Yang Didapat

Sudah

Sudah

Belum Pernah

Pilih Layanan Yang Didapat

Sudah

Sudah

Belum Pernah

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

100%

Dashboard SURVEY KEPUKSIAN MASYARAKAT

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pemerai keahlian yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

Data Responden Nama: [Nama] No. [No.]

Layanan [Layanan]

Pusat Kompetensi [Pusat Kompetensi]

Kesan & pesan [Kesan & pesan]

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
 - ☐ Tidak Sesuai
 - ☐ Kurang Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Sangat Sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
 - ☐ Tidak Mudah
 - ☐ Kurang Mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Sangat Mudah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
 - ☐ Tidak Cepat
 - ☐ Kurang Cepat
 - ☐ Cepat
 - ☐ Sangat Cepat
- Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
 - ☐ Tidak Sesuai
 - ☐ Kurang Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Sangat Sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?
 - ☐ Tidak Kompeten
 - ☐ Kurang Kompeten
 - ☐ Kompeten
 - ☐ Sangat Kompeten
- 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
- Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
 - ☐ Buruk
 - ☐ Cukup
 - ☐ Baik
 - ☐ Sangat Baik
- Bagaimana pendapat Saudara tentang lahan penggunaan pengguna pelayanan ?
 - ☐ Tidak ada
 - ☐ Ada tetapi tidak dapat diakses
 - ☐ Kurang maksimal
 - ☐ Berfungsi dan dikelola dengan baik

Kembali **Selesai**

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Logout

Beranda 50M Detail

Dashboard SURVEY KERUASAN MASYARAKAT

Survey Kerusakan Masyarakat (Surveillance)

Form kuesioner untuk survey bagi program layanan / pencatatan keluhan yang terdapat di KEMENPAN RB Nersol 14 Tahun 2017

[Data Responden](#)
 Nama tdk ada and response

[Layanan](#)
 Layatit

[Form Kuesioner](#)
 Tidak terdapat kuesioner yang

[Kerian & pesan](#)
 Tidak terdapat kerian & pesan yang

Klik untuk mengisi kerian & pesan Anda untuk mengadukan pelayanan kami disini.

Terima kasih karena telah mengisi form survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Makassar.

Klik Kotak dibawah 'Saya buktikan robot' sebagai verifikasi Anda sebagai manusia. Anda akan sebagai klik kemudian klik tombol SIMPAN DATA dibawah untuk menyimpan data survey Anda.

[Saya buktikan robot](#)

[Simpan Data](#)

Kembali


MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

Jln. R.A. Kartini No. 18/23 KOTAMAKASSAR

SULAWESI SELATAN

<http://www.pn-makassar.go.id/>

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 1 Juli 2024 sampai 30 September 2024

**SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT**
**NILAI INDEKS
3,49 / 87,20 %**

Jumlah	28 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 18 PEREMPUAN : 10	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 1 SMP : 0 S1 : 17 SMU : 2 S2 : 4 Diploma 1 : 0 S3 : 4	
Pekerjaan	PNS : 0 SWASTA : 8 TNI : 0 WIRUSAHA : 0 POLRI : 0 TENAGA KONTRAK : 0 LAINNYA : 33	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,429
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3,393
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,286

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.

1 Oktober 2024

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