

# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS**

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



**Juni 2023**

**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 Juni 2023



**Top Management,**

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

**Sekretaris Tim Survei,**

**ANDI SITI NURASIAWATI, S.H.**  
**NIP. 198107302006042022**

**Ketua Tim Survei,**

**SUTISNA SAWATI, S.H.**  
**NIP. 197311231999031007**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

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 Juni 2023

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                                               | <b>1</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                                           | <b>2</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                               | <b>3</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                                  | <b>4</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                                                 | <b>6</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                                               | <b>8</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                           | <b>9</b>  |
| A. Latar Belakang.....                                                                   | 9         |
| B. Tujuan dan Sasaran.....                                                               | 10        |
| C. Prinsip .....                                                                         | 11        |
| D. Rencana Kerja Pelaksanaan .....                                                       | 12        |
| E. Tahapan Pelaksanaan.....                                                              | 12        |
| <b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                | <b>14</b> |
| A. Metode Survei .....                                                                   | 14        |
| B. Teknik Pengumpulan Data.....                                                          | 14        |
| C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat.....                                         | 15        |
| D. Teknik Analisis Data .....                                                            | 17        |
| <b>BAB III PROFIL RESPONDEN .....</b>                                                    | <b>18</b> |
| A. Umur.....                                                                             | 18        |
| B. Jenis Kelamin .....                                                                   | 19        |
| C. Pendidikan Terakhir.....                                                              | 20        |
| D. Pekerjaan Utama .....                                                                 | 21        |
| <b>BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br/>    PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN .....</b> | <b>22</b> |
| 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 .....               | Error! Bookmark not defined. |

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....35**

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| A. | Kesimpulan.....  | 35 |
| B. | Rekomendasi..... | 36 |

## **RUJUKAN: .....38**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN. .....39**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan..... 17

| <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<br>Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan<br>Pengadilan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus | 9              |
| 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus<br>Makassar Ruang Lingkup: Kesesuaian Persyaratan .....                                             | 10             |
| 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus<br>Makassar Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur<br>.....                                  | 11             |
| 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus<br>Makassar Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....                                                    | 12             |
| 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus<br>Makassar Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....                                                       | 13             |
| 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus<br>Makassar Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan<br>.....                               | 14             |
| 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus<br>Makassar Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....                                              | 15             |
| 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus<br>Makassar Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....                                                | 16             |
| 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus<br>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

| <i>No. Gambar</i>                                                                                                                       | <i>Halaman</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 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 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 aparaturnya 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 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. Rencana Kerja Pelaksanaan

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

### E. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan **Teknik Sampel Morgan dan Krejcie**.
2. Tim survei menyiapkan fasilitas untuk pengambilan responden secara elektronik yaitu 5 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 **103** orang yang diambil dengan ***Teknik Sampel Morgan dan Krejcie***. **103** 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 survei, 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, antara lain:

## 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 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) | 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  |

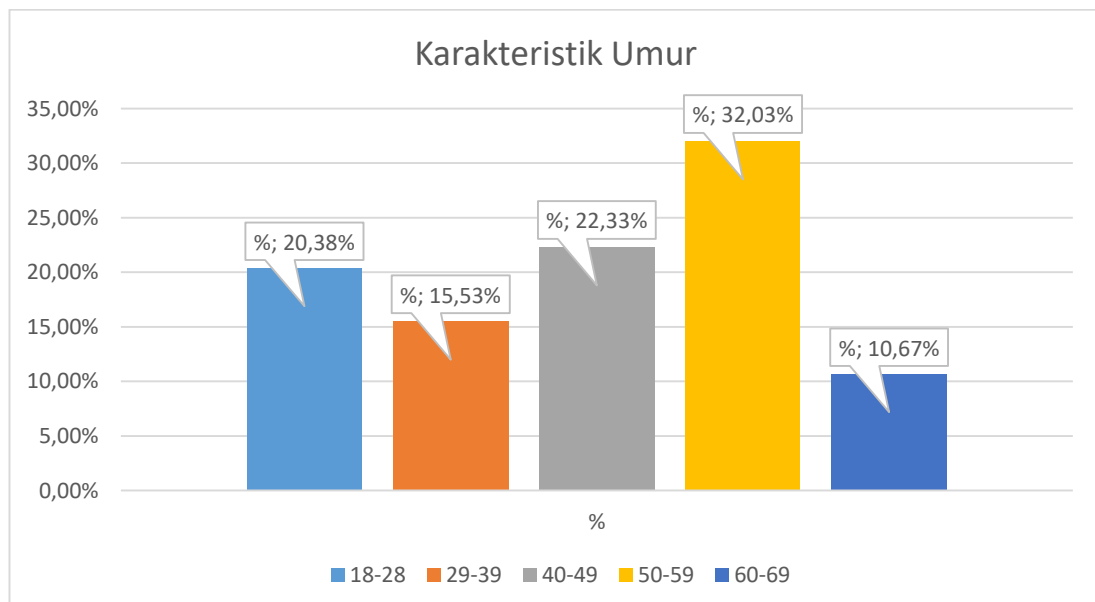
### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur.

| Nomor  | Umur                    | Frekuensi | %     |
|--------|-------------------------|-----------|-------|
| 1      | 18-28                   | 21        | 20,38 |
| 2      | 29-39                   | 16        | 15,53 |
| 3      | 40-49                   | 23        | 22,33 |
| 4      | 50-59                   | 33        | 32,03 |
| 5      | 60-69                   | 11        | 10,67 |
|        | Tidak mencantumkan usia |           |       |
| Jumlah |                         | 103       | 100   |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 50 – 59 tahun ( 32,03 %).

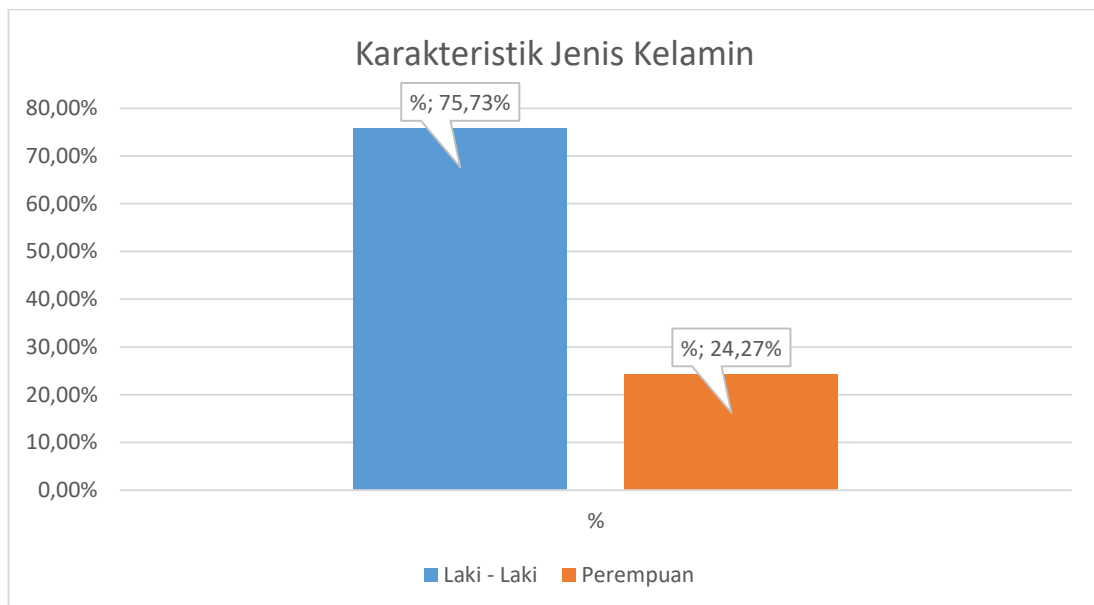


## B. Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| Nomor  | Jenis Kelamin | Frekuensi | %     |
|--------|---------------|-----------|-------|
| 1      | Laki-laki     | 78        | 75,73 |
| 2      | Perempuan     | 25        | 24,27 |
| Jumlah |               | 103       | 100   |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 78 orang (75,73%).



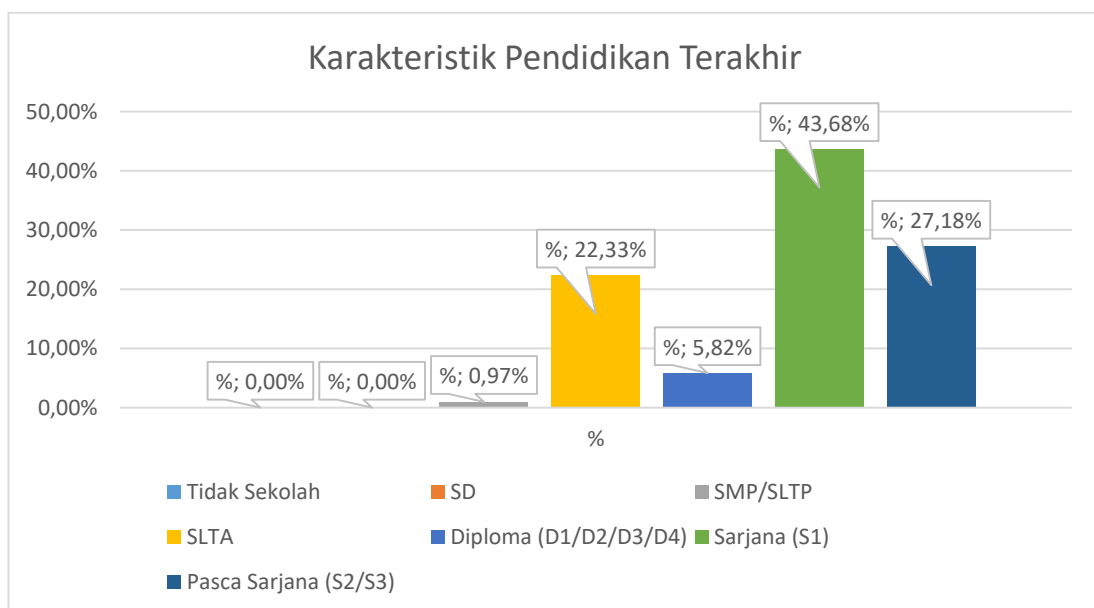
### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

| Nomor  | Pendidikan Terakhir   | Frekuensi | %     |
|--------|-----------------------|-----------|-------|
| 1      | Tidak Sekolah         | 0         | 0     |
| 2      | SD                    | 0         | 0     |
| 3      | SMP/SLTP              | 1         | 0,97  |
| 4      | SLTA                  | 23        | 22,33 |
| 5      | Diploma (D1/D2/D3/D4) | 6         | 5,82  |
| 6      | Sarjana (S1)          | 45        | 43,68 |
| 7      | Pasca Sarjana (S2/S3) | 28        | 27,18 |
| Jumlah |                       | 103       | 100   |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 45 orang ( 43,68%).



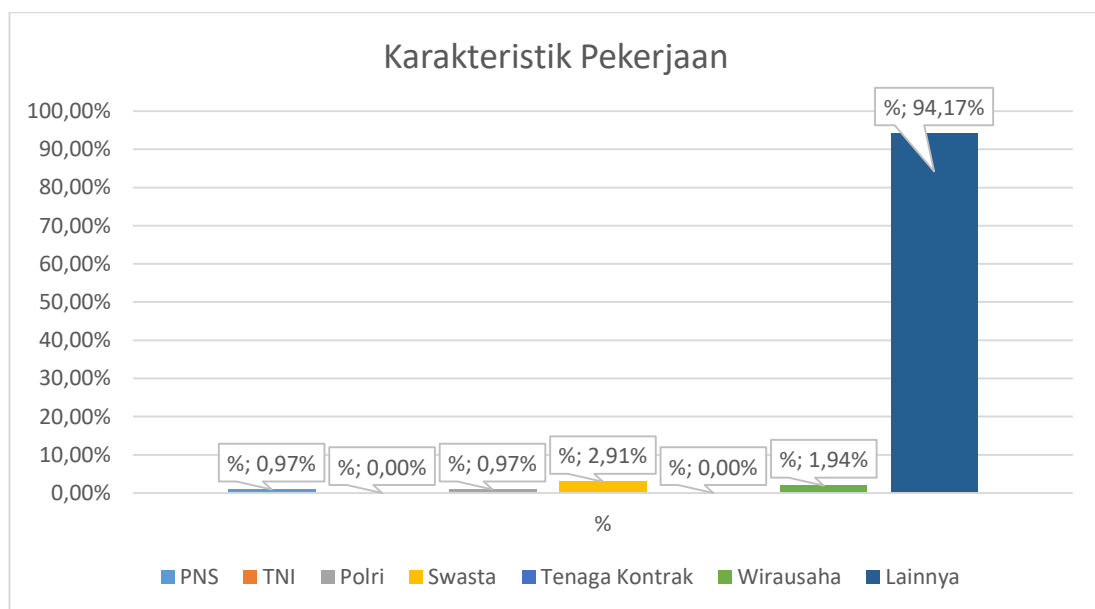
#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

| Nomor  | Pekerjaan      | Frekuensi | %     |
|--------|----------------|-----------|-------|
| 1      | PNS            | 1         | 0,97  |
| 2      | TNI            | 0         | 0     |
| 2      | Polri          | 0         | 0     |
| 3      | Swasta         | 3         | 2,91  |
| 4      | Tenaga Kontrak | 0         | 0     |
| 5      | Wirausaha      | 2         | 1,94  |
| 6      | Lainnya        | 97        | 94,17 |
| Jumlah |                | 103       | 100   |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 97 orang ( 94,17%).



## 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 **91,94% atau pada nilai 3,68** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus yang telah ditetapkan pada tahun 2023 sebesar 90%. Hasil tersebut belum 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      | 4,000 | 100          | sangat baik |
| 2     | Sistem, Mekanisme, Prosedur | 3,990 | 99,75        | sangat baik |
| 3     | Waktu Pelayanan             | 3,019 | 75,475       | kurang baik |

|   |                                    |       |        |             |
|---|------------------------------------|-------|--------|-------------|
| 4 | Biaya/Tarif                        | 4,000 | 100    | sangat baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 4,000 | 100    | sangat baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana               | 3,058 | 76,45  | kurang baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana                 | 3,039 | 75,975 | kurang baik |
| 8 | Sarana Prasarana                   | 3,990 | 99,75  | sangat baik |
| 9 | Penanganan Masukan dan Saran       | 4,000 | 100    | sangat baik |

#### A. Kesesuaian Persyaratan

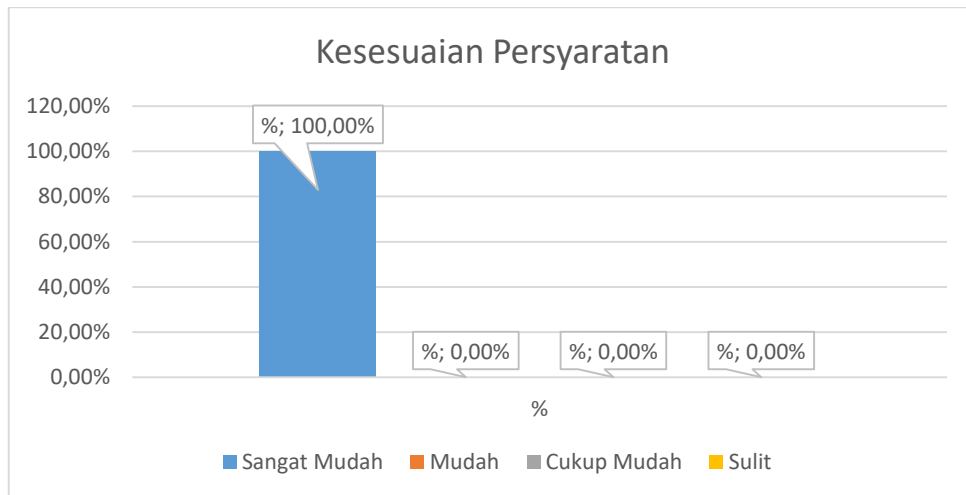
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada **interval skor 3,5324 s/d 4,0** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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    | 103       | 100 |
| 2      | Mudah        | 3    | 0         | 0   |
| 3      | Cukup Mudah  | 2    | 0         | 0   |
| 4      | Sulit        | 1    | 0         | 0   |
| Jumlah |              |      | 103       | 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

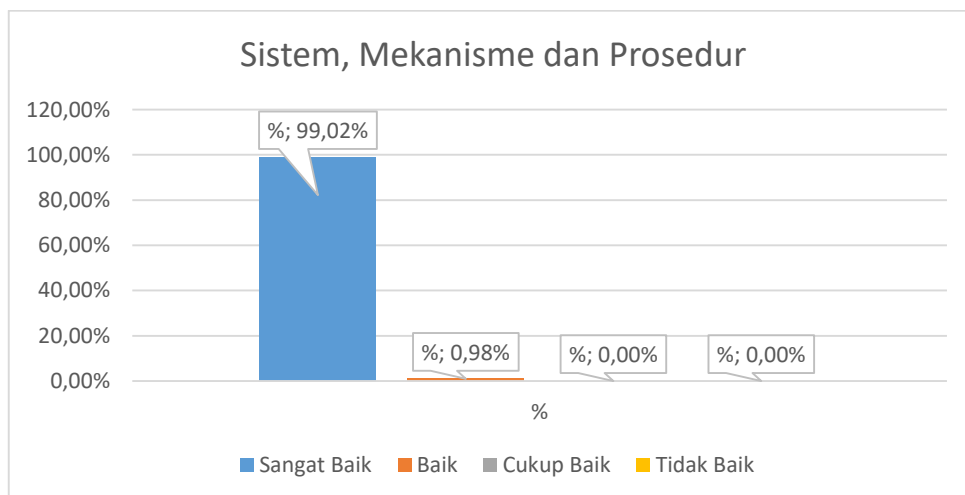
Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan sesuai dengan sop layanan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,990** berada pada interval skor **3,5324 s/d 4,000** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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, Mekanisme dan Prosedur

| Nomor  | Jawaban     | Skor | Frekuensi |       |
|--------|-------------|------|-----------|-------|
|        |             |      | f         | %     |
| 1      | Sangat Baik | 4    | 102       | 99,02 |
| 2      | Baik        | 3    | 1         | 0,98  |
| 3      | Cukup Baik  | 2    | 0         | 0     |
| 4      | Tidak Baik  | 1    | 0         | 0     |
| Jumlah |             |      | 103       | 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 **3,019** berada pada interval skor : **2,60 s/d 3,064** kategori “**kurang baik**”. Dengan demikian

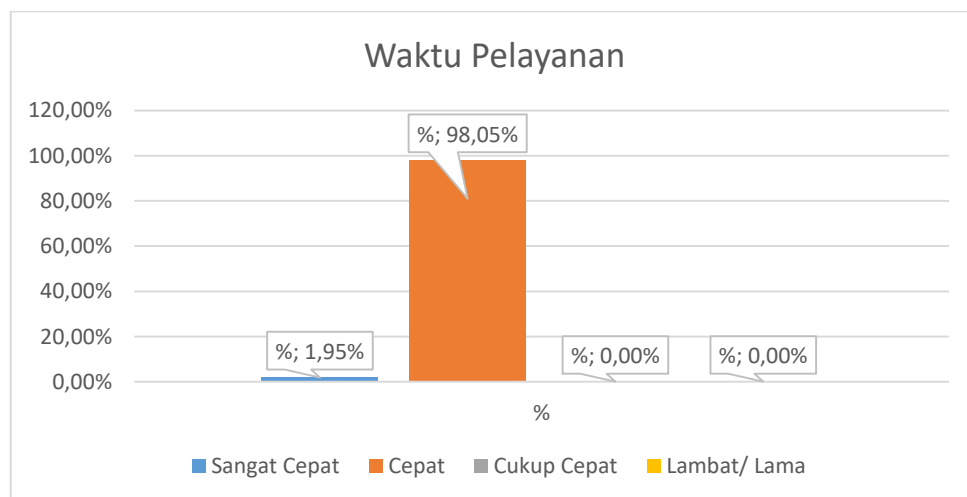
kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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    | 2         | 1,95  |
| 2      | Cepat        | 3    | 101       | 98,05 |
| 3      | Cukup Cepat  | 2    | 0         | 0     |
| 4      | Lambat/lama  | 1    | 0         | 0     |
| Jumlah |              |      | 103       | 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

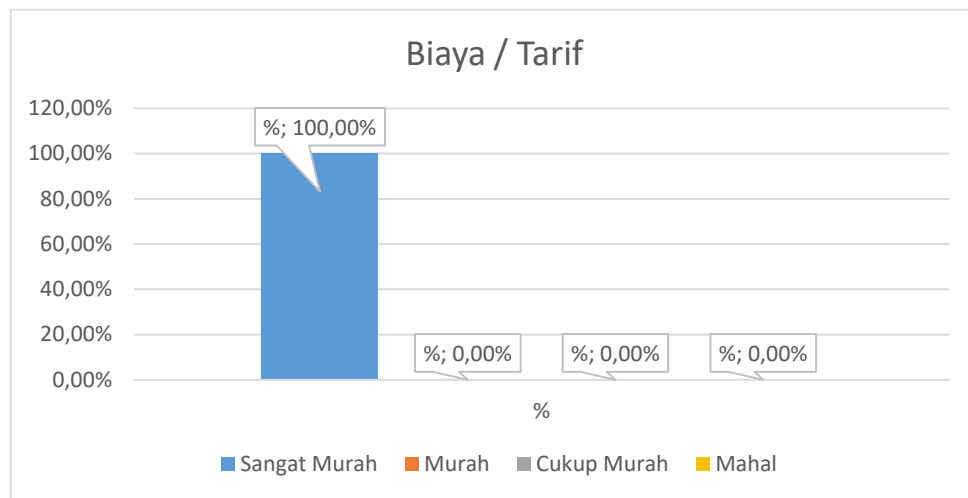
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3.5324 s/d 4,000** kategori **“sangat 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    | 103       | 100 |
| 2      | Murah        | 3    | 0         | 0   |
| 3      | Cukup Murah  | 2    | 0         | 0   |
| 4      | Mahal        | 1    | 0         | 0   |
| Jumlah |              |      | 103       | 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 **4,000** berada pada interval skor **3.532 s/d 4,000** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

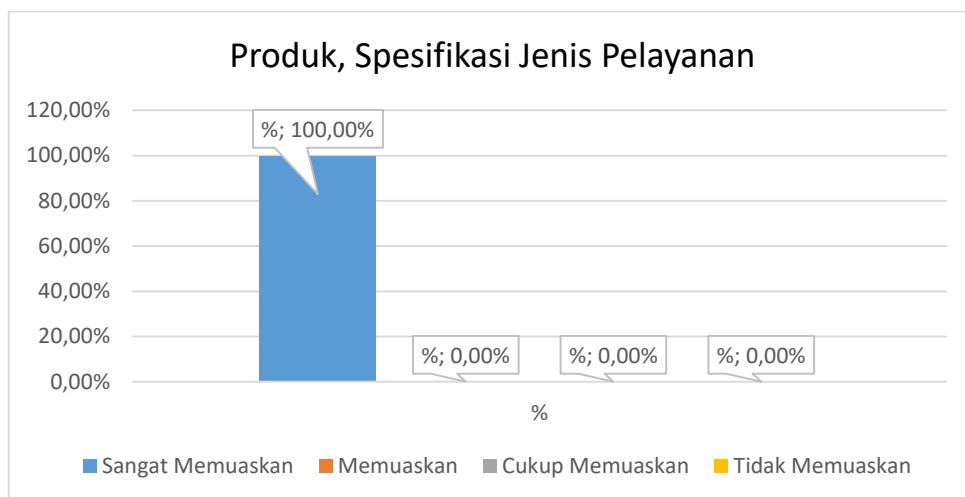
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

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    | 35        | 16,58 |
| 2      | Memuaskan        | 3    | 176       | 83,41 |
| 3      | Cukup Memuaskan  | 2    | 0         | 0     |
| 4      | Tidak Memuaskan  | 1    | 0         | 0     |
| Jumlah |                  |      | 103       | 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 **3,058**

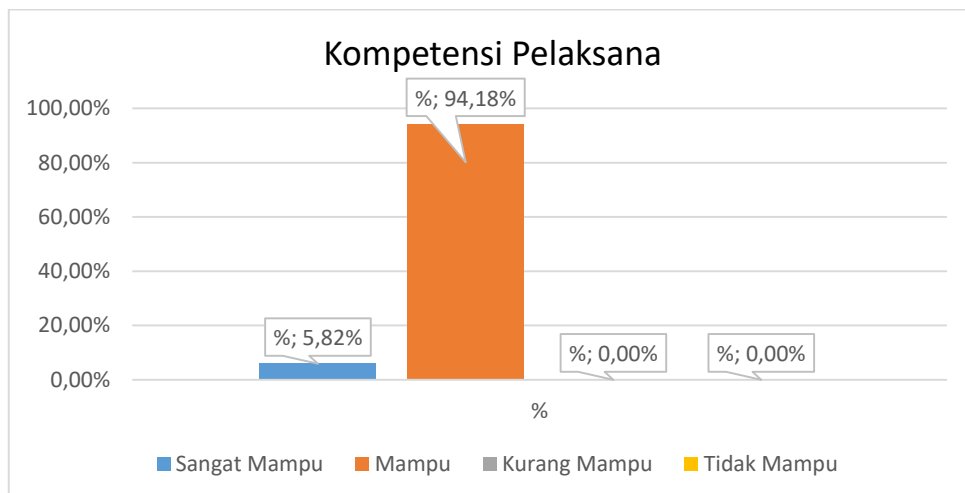
berada pada interval skor **2,60 s/d 3,064** kategori **“kurang baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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    | 6         | 5,82  |
| 2      | Mampu        | 3    | 97        | 94,18 |
| 3      | Kurang Mampu | 2    | 0         | 0     |
| 4      | Tidak Mampu  | 1    | 0         | 0     |
| Jumlah |              |      | 103       | 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

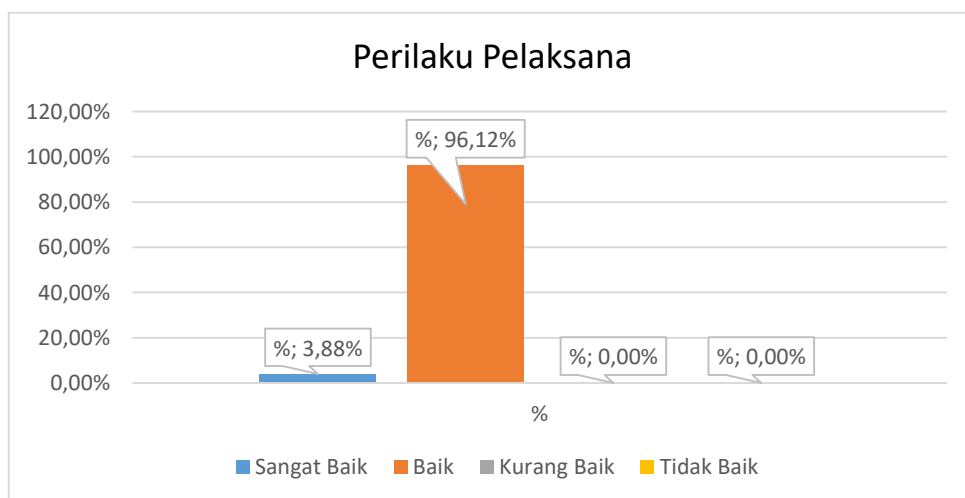
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,039** berada pada interval skor **2,60 s/d 3,064** kategori **“kurang baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada 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    | 4         | 3,88  |
| 2      | Baik        | 3    | 99        | 96,12 |
| 3      | Cukup Baik  | 2    | 0         | 0     |
| 4      | Tidak Baik  | 1    | 0         | 0     |
| Jumlah |             |      | 103       | 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

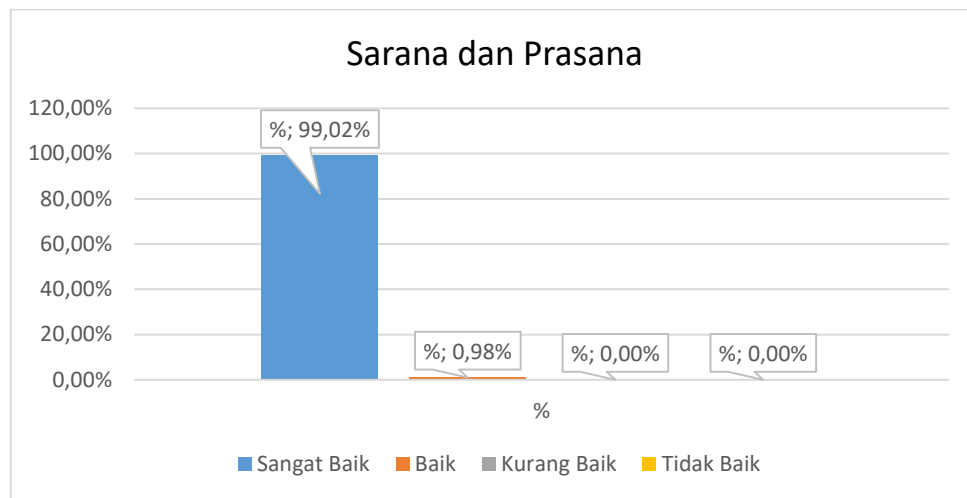
Sarana dan Prasarana merupakan penunjang pelayanan kepada Masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,990** berada pada interval skor **3.5324 s/d 4,000** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana 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    | 102       | 99,02 |
| 2      | Baik        | 3    | 1         | 0,98  |
| 3      | Cukup Baik  | 2    | 0         | 0     |
| 4      | Tidak Baik  | 1    | 0         | 0     |
| Jumlah |             |      | 211       | 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

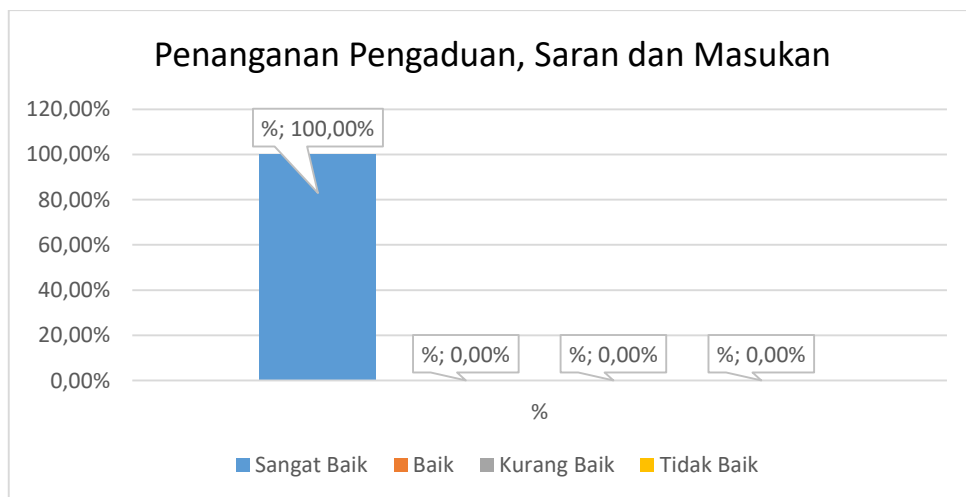
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3.5324 s/d 4,000** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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    | 103       | 100 |
| 2      | Baik        | 3    | 0         | 0   |
| 3      | Cukup Baik  | 2    | 0         | 0   |
| 4      | Tidak Baik  | 1    | 0         | 0   |
| Jumlah |             |      | 103       | 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

## **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 **91,94%** dan pada skala 4 sebesar **3,68** berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Capaian ini belum sesuai dari target pada IKU (Indikator Kinerja Utama) yang telah ditetapkan ditahun 2023 sebesar 90%. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **4,000** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,990** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,019** pada kategori **KURANG BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **4,000** pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **4,000** pada kategori **SANGAT BAIK**

6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,058** pada kategori **KURANG BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,039** pada kategori **KURANG BAIK**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,990** pada kategori **SANGAT BAIK**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **4,000** pada kategori **SANGAT BAIK**

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

## **B. Rekomendasi**

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

1. Agar Petugas PTSP meningkatkan kedisiplinan dalam mematuhi jam kerja pelayanan di meja PTSP

2. Agar Petugas PTSP memahami SOP pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi.
3. Agar Petugas PTSP diberikan pelatihan dan sosialisasi untuk SOP serta penerapan Reward 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.**

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.

1 Data Responden  
Nama serta detail responden

2 Layanan  
Layanan

3 Form Kuesioner  
Isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan  
mohon isi kesan dan pesan Anda

Baranda / SKM / Detail

### Data Responden SKM

**Nama**  
boleh inisial atau tidak diisi...

**Unsur / Jenis Kelamin \***  
Minimal 18 Tahun  
Pilih Jenis Kelamin

**Nomor HP \*** +62  
Contoh: 8121112222

**Domisili \***  
Pilih Wilayah

**Pendidikan \***  
Pilih Pendidikan

**Pekerjaan \***  
Pilih Pekerjaan

Kembali Selanjutnya

LOGIN

Beranda / SKM / Detail

## APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

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.

1 Data Responden  
Nama serta selfi responden

2 Layanan  
Layanan

3 Form Kuesioner  
Isian form kuesioner SKM

4 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 Perdara
- Layanan Hukum / Informasi
- Layanan Administrasi Umum
- Layanan Niaga
- Layanan PHJ
- Layanan Tipikor
- Layanan E-Court
- Layanan Inzage

**Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? \***

Kembali

Selanjutnya

## APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

[Beranda](#) / [Statistik](#) / [Kontak Kami](#)

[Beranda](#) / [SKM](#) / [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.

**1 Data Responden**  
Nama Jera dari responden

**2 Layanan**  
Layanan

**3 Form Kuesioner**  
Isian form kuesioner SKM

**4 Kesan & pesan**  
Menyampaikan 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

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

[Beranda](#) / [SKM](#) / [Detail](#)

[LOGIN](#)

### APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

[Beranda](#)
[Statistik](#)
[Kontak Kami](#)

## Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

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

Data Responden

Nama serta detail responden

Layanan

Layanan

Form Kuesioner

Isian form kuesioner SKM

Kesan & pesan

mohon isi besar dan pesan Anda

Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami di sini...

Selanjutnya

Kembali

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

Simpan Data



**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 April 2023 sampai 30 Juni 2023

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**NILAI INDEKS**

**3,68 / 91,94%**

|                                    |                      |
|------------------------------------|----------------------|
| Jumlah                             | 103 RESPONDEN        |
| Jenis Kelamin LAKI-LAKI :          | 78                   |
| PEREMPUAN :                        | 25                   |
| Pendidikan Tidak / Belum Sekolah : | 0 Diploma 2 : 0      |
| SD :                               | 0 Diploma 3 : 0      |
| SMP :                              | 1 S1 : 45            |
| SMU :                              | 23 S2 : 25           |
| Diploma 1 :                        | 6 S3 : 3             |
| Pekerjaan PNS :                    | 1 SWASTA : 3         |
| TNI :                              | 0 WIRAUUSAHA : 2     |
| POLRI :                            | 0 TENAGA KONTRAK : 0 |
| LAINNYA :                          | 97                   |

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,019
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ? 3,039
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? 3,058

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.**

3 Oktober 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<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(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