



# LAPORAN TRIWULAN 4

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )

PERIODE OKTOBER-DESEMBER TAHUN 2023  
PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

*Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat  
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*



## PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Jalan Urip Sumohardjo Km 4, Makassar, Sulawesi Selatan

Telepon : (0411) 448365 - 448366 - 448368

Website : <http://www.pt-makassar.go.id>

Email : [pt.sulselbar@gmail.com](mailto:pt.sulselbar@gmail.com)

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN TRIWULAN 4**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**PENGADILAN TINGGI MAKASSAR**  
**TAHUN 2023**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat  
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Makassar  
Pada hari Rabu, 10 Januari 2024

KETUA TIM SURVEI



**MUHAMMAD DAMIS, S.H., M.H.**  
NIP. 19631025 199212 1 001

Mengetahui :

KETUA PENGADILAN TINGGI MAKASSAR



**Dr. H. ZAINUDDIN, S.H., M.Hum.**  
NIP. 19581005 198403 1 001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah disusun Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Makassar Triwulan 4 Tahun 2023, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

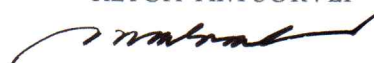
Komitmen Pengadilan Tinggi Makassar dalam melayani masyarakat sangat tinggi. Hal ini tercermin dari komitmen Pengadilan Tinggi Makassar dalam menilai dan melakukan pengukuran kinerja dari unit pelayanan publiknya. Dari pengukuran ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, pada unit pelayanan publik khususnya dan diseluruh unit di Pengadilan Tinggi Makassar pada umumnya.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan dapat terlaksana, berkat usaha dan kerjasama dari petugas pelayanan publik Pengadilan Tinggi Makassar yang ditunjuk dengan para responden yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner yang telah diberikan. Kuesioner berisikan pertanyaan yang terdiri dari 9 (Sembilan) ruang lingkup yaitu : Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana & Prasarana, dan Penanganan Pengaduan, juga sebagai tambahan dibutuhkan pula saran serta masukan. Survei ini dilakukan terhadap pengguna layanan pengadilan, seperti TNI/Polri, Jaksa, Lembaga Pemasyarakatan, Advokat, Penggugat, Tergugat, dan masyarakat pencari keadilan lainnya.

Demikian Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Makassar Triwulan 4 Tahun 2023 pada Pengadilan Tinggi Makassar ini kami susun. Kami juga ingin menyampaikan terima kasih kepada masyarakat pengguna layanan pengadilan, yang telah bersedia menjadi responden pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) ini. Semoga hasil daripada survei ini dapat memberikan manfaat bagi semua masyarakat pengguna layanan, khususnya semua aparaturnya pada Pengadilan Tinggi Makassar.

Makassar, 10 Januari 2024

KETUA TIM SURVEI



**MUHAMMAD DAMIS, S.H, M.H.**

NIP. 19631025 199212 1 001



## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Peraturan Perundangan .....	3
C. Tujuan dan Sasaran .....	3
D. Organisasi dan Personil.....	4
E. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	8
F. Tahapan Pelaksanaan .....	8
G. Target Capaian Survei .....	9
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>10</b>
A. Metode Survei.....	10
B. Teknik Pengumpulan Data .....	10
C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
D. Teknik Analisis Data .....	12
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b> .....	<b>14</b>
A. Umur/ Usia.....	14
B. Jenis Kelamin .....	15
C. Pendidikan Terakhir .....	16
D. Pekerjaan Utama .....	17
<b>BAB IV. HASIL SURVEI</b> .....	<b>18</b>
A. Nilai Per Unsur .....	18
C. Kesan & Pesan Responden.....	19
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>21</b>
A. Kesimpulan .....	21
B. Rekomendasi .....	21
<b>BAB VI. NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) &amp; RENCANA TINDAK LANJUT</b>	<b>23</b>
A. Nilai Survei Kepuasan Masyarat .....	23
B. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan .....	24
<b>RUJUKAN</b> .....	<b>25</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>26</b>

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan.....	8
2. Nilai SKM Berdasarkan Persepsi Mutu pelayanan dan Kinerja Pengadilan .....	12
3. Responden Berdasarkan Umur/Usia .....	14
4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	15
5. Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir .....	16
6. Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	17
7. Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran .....	18
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Makassar	
8. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Survei Triwulan 3 tahun 2023.....	22
9. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan .....	23

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Struktur Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID) .....	6
2. Susunan Tim Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
3. Responden berdasarkan Umur/Usia .....	14
4. Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	15
5. Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	16
6. Responden berdasarkan Pekerjaan Utama .....	17

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak dapat terlepas dari peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga (K/L) dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi serius oleh K/L. Fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat, dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah.

Seiring perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan pencari keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, semuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari keadilan semakin dinamis dan kritis, kemajuan teknologi juga menyediakan sarana seperti media massa dan jejaring sosial yang memudahkan mereka untuk menyampaikan keluhan kesahnya secara luas ke publik, sehingga memberikan dampak buruk yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat bukan hanya terhadap pelayanan pemerintah saja tetapi yang terburuk adalah ketidakpercayaan masyarakat pada institusi K/L tersebut. Hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada pencari keadilan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), badan publik perlu menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, PermenPANRB Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan instansi pemerintah, yang mewajibkan K/L menyelenggarakan survei Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unit pelayanan informasi publik. Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong

setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Pengadilan Tinggi Makassar melaksanakan survei tahunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pertama kali yakni Semester I pada tahun 2017, mengambil sampel dari 250 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 65,5 dari target capaian yakni 75.00, kategori penilaian BAIK. Pada survei Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahunan Semester II tahun 2018, mengambil sampel dari 246 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 82.26 dari target capaian yakni 80.00, kategori penilaian BAIK. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahunan Semester III tahun 2019, mengambil sampel dari 250 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 85.75 dari target capaian yakni 85.00, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahunan Semester I tahun 2020, mengambil sampel dari 250 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 85.98 dari target capaian yakni 85.00, kategori penilaian B atau Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahunan Semester II tahun 2020, mengambil sampel dari 240 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 90.81 dari target capaian yakni 85.00, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahunan Semester I tahun 2021, mengambil sampel dari 119 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 94.77 dari target capaian yakni 85.00, atau 3.79, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 3 tahun 2021, mengambil sampel dari 43 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 92.44 dari target capaian yakni 89.00, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 4 tahun 2021, mengambil sampel dari 62 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 92.47% atau 3.70 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 tahun 2022, mengambil sampel dari 86 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 94.41% atau 3.78 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 tahun 2022, mengambil sampel dari 66 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 94.78% atau 3.79 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 3 tahun 2022, mengambil sampel dari 46 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 94.99% atau 3.80 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 4 tahun 2022, mengambil sampel dari 47 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 95.69% atau 3.83 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat



(SKM) Triwulan 1 tahun 2023, mengambil sampel dari 55 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 95.35% atau 3.81 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 tahun 2023, mengambil sampel dari 41 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 98.24% atau 3.93 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 3 tahun 2023, mengambil sampel dari 22 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 97.60% atau 3.90 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik.

Survei tersebut dilaksanakan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.

Diharapkan kelak hasil survei kali ini lebih baik dari hasil survei sebelumnya dan kedepannya hasil survei dapat semakin menunjukkan peningkatan serta dapat memberi dampak positif terhadap kinerja seluruh pegawai Pengadilan Tinggi Makassar, dimulai dari level pimpinan hingga staf dan pegawai honorer, sehingga seluruh komponen dapat mengetahui dengan jelas terkait apa yang perlu diperbaiki, ditingkatkan serta dipertahankan demi optimalisasi pelayanan kepada masyarakat.

## **B. Peraturan Perundangan**

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.

## **C. Tujuan dan Sasaran**

### **1. Tujuan**

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Makassar ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.
- e. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

## 2. Sasaran

Adapun sasaran-sasaran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan Pengadilan Tinggi Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## D. Organisasi dan Personil

Membangun kepercayaan masyarakat / pencari keadilan atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Berikut ini adalah profil dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Makassar :

Nama : Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Makassar  
Alamat : Gedung utama Pengadilan Tinggi Makassar lt. 1 Jl. Urip Sumohardjo Km. 4, Makassar 90231  
No. Telp/fax : (0411) 448365 – 448366, ext 151  
Waktu Pelayanan : 09.00 - 15.00 WIB  
Jenis pelayanan :

1. Pemberian informasi terkait status perkara dengan menggunakan SIPP bekerja sama dengan Kepaniteraan Perdata, Pidana, Tipikor dan Hukum.
2. Penerimaan dan registrasi berkas dan persuratan yang masuk ke Pengadilan Tinggi Makassar. (sesuai SOP).
3. Pelayanan pengaduan.

Biaya pelayanan : Tidak dipungut biaya, terkecuali biaya yang ditetapkan dalam Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Persyaratan Administrasi dan alur pelayanan :

1. Pemberian informasi terkait status perkara.
  - a. Menyerahkan kartu identitas, kartu advokat dan surat keterangan selaku kuasa hukum atas perkara yang diminta informasinya dan mengisi formulir, selanjutnya petugas memproses permohonan tersebut, bagi pemohon dari Advokat.
  - b. Kecuali Advokat, yakni : menyerahkan kartu identitas dan mengisi formulir, selanjutnya petugas memproses permohonan tersebut. Untuk pihak yang mewakili dari pihak keluarga yang berperkara diminta surat kuasa.
2. Penerimaan berkas dan persuratan.  
Surat dan berkas yang diterima langsung diregistrasi oleh petugas dan selanjutnya petugas memberikan surat keterangan tanda penerimaan surat/ berkas perkara yang dibubuhi tanda tangan, nama petugas dan distempel. Surat dan berkas perkara yang telah diterima selanjutnya akan diproses sesuai SOP.
3. Pelayanan Pengaduan  
Masyarakat / pencari keadilan dapat langsung menemui petugas, mengisi buku tamu dan selanjutnya petugas akan memberikan pelayanan sesuai SOP.

Visi dan Misi : VISI : “Terwujudnya badan peradilan yang agung”.

MISI :

1. Menjaga kemandirian.
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan.

3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Tinggi Makassar.

4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Tinggi Makassar.

Motto : MANTAP (Melayani, Akomodatif, Non Diskriminatif, Terukur, Akuntabel, dan Profesional)

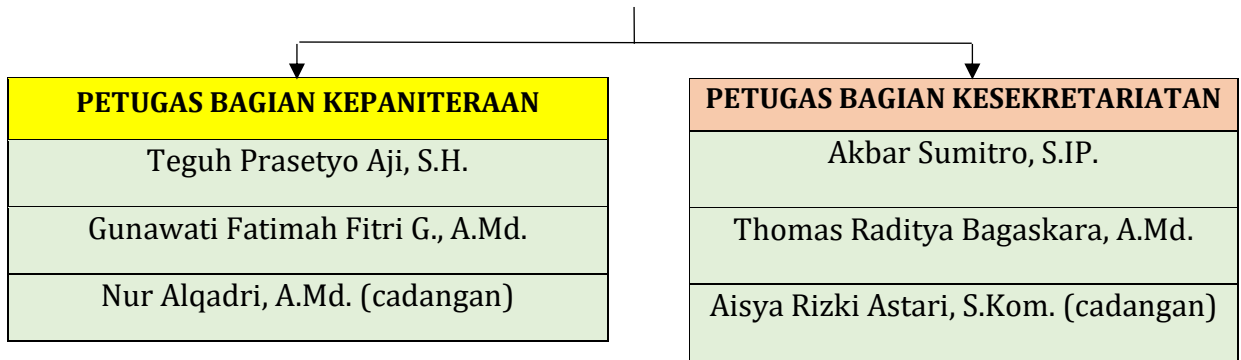
Struktur Unit Pelayanan Publik :

Berikut adalah struktur dari Pengawas, Penanggungjawab, dan Petugas Pelayanan Terpadu (PTSP) Pengadilan Tinggi Makassar berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Makassar Nomor : 121/KPT/Kp.I/SK/3/2023:

Gambar 1

Struktur Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID) PT Makassar

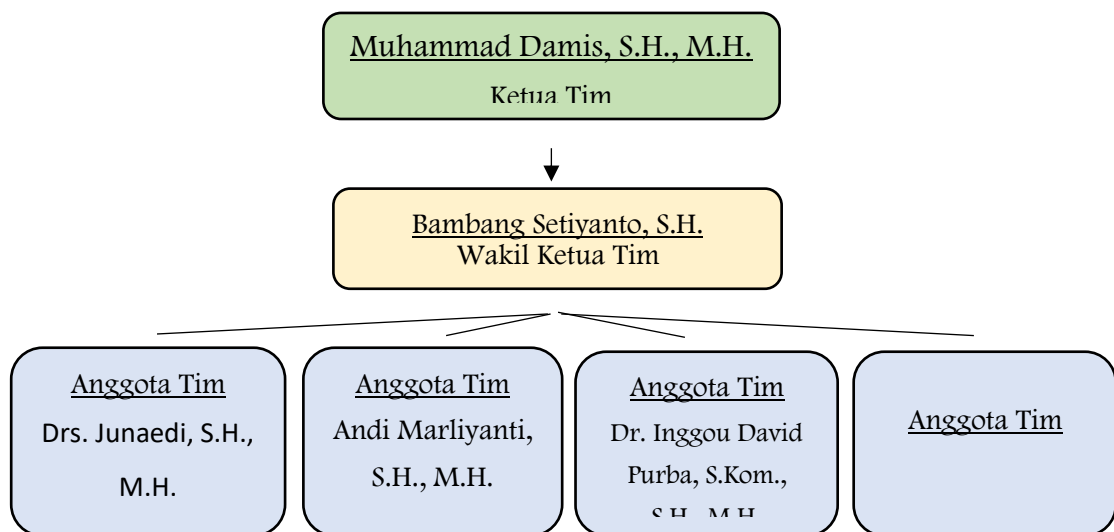




Struktur Tim Penyusun SKM :

Berikut adalah struktur dari Tim Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Makassar Nomor : 95/KPT/Kp.I/SK/7/2022 :

Gambar 2  
Tim Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pada Pengadilan Tinggi Makassar



1. Ketua Tim

- Memimpin dan mengkoordinir seluruh kegiatan anggota tim kerja dalam pelaksanaan pekerjaan sampai dengan pekerjaan dinyatakan selesai.
- Merumuskan strategi dasar / konsep penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Bertanggungjawab atas semua layanan jasa konsultasi sesuai dengan kerangka acuan kerja.
- Merumuskan permasalahan mengenai skala prioritas yang dihadapi selama penyusunan.

2. Tenaga pengolah data



- Menentukan dimensi-dimensi pengukuran penelitian untuk mendapatkan tingkat validitas dan realibilitas hasil survei.
  - Merumuskan permasalahan mengenai skala prioritas yang dihadapi selama penyusunan kajian.
  - Entry data hasil kuesioner SKM.
  - Memastikan data tersebut valid.
3. Surveyor
- Mengedarkan kuesioner kepada responden dan wawancara akan hasil pelayanan di unit-unit pelayanan publik terhadap masyarakat sebagai obyek yang telah memperoleh pelayanan.
4. Tenaga administrasi
- Bertanggungjawab terhadap data hasil kegiatan survei diunit pelayanan publik.
  - Mempersiapkan berkas kerja yang diperlukan.

Selanjutnya Tim bekerja sama dengan Petugas PTSP terkait pengedaran kuesioner kepada responden baik itu manual maupun online melalui website resmi Pengadilan Tinggi Makassar.

#### **E. Rencana Kerja dan Pelaksanaan**

Pengukuran survei tahunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Makassar ini dilaksanakan untuk Triwulan 2 tahun 2023, dengan menetapkan jumlah responden sebanyak 40 orang. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap kegiatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1  
Waktu dan pelaksanaan kegiatan

NO	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1	Persiapan	1 – 8 Oktober 2023
2	Pengumpulan data survei SKM	1 Oktober s/d 31 Desember 2023
3	Pengolahan data hasil survei	1 - 5 Januari 2024
4	Penyusunan dan pelaporan hasil survei	6 – 10 Januari 2024

#### **F. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Makassar, antara lain :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu metode kuantitatif dan penetapan sampel responden diambil dengan Teknik Morgan dan Krejcie.
2. Tim survei membuat instrument berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei menggunakan kuesioner online melalui aplikasi SISUPER dari Dirjen Badilum, dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang terisi, dihimpun dan dianalisis.
6. Tim survei menyajikan hasil analisis dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
7. Hasil analisis diserahkan kepada Quality Management Representative (QMR).

#### **G. Target Capaian Survei**

Pada survei Triwulan 4 tahun 2023 di Pengadilan Tinggi Makassar ini, seluruh unsur pengadilan beserta yakni Hakim, Para pejabat Fungsional maupun Struktural, Panitera Pengganti dan seluruh staf menargetkan hasil yaitu dengan kategori A atau Mutu Pelayanan Sangat Baik dengan nilai skor yaitu 89.00.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Makassar ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Sumber data utama yang digunakan dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden dengan cara mengisi kuesioner yang berisikan 9 (sembilan) unsur terkait layanan publik.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Makassar, antara lain ; ASN/PNS, Kepolisian, Rutan, Kejaksaan, Advokat/Pengacara, dll. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan sebanyak 50 orang yang diambil dengan teknik *Morgan dan Krejcie*. Karena jumlah populasi survei harian selama 3 bulan terakhir ini adalah 42 melalui survei harian dari aplikasi SISUPER Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI, maka berdasarkan metode Morgan dan Krejcie untuk sampel penelitian ini ditentukan minimal sebanyak 40 agar lebih representative dan mendapatkan hasil data yang lebih baik.

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan link aplikasi SISUPER Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI, instrumen berupa kuesioner. Kuesioner pada aplikasi SISUPER telah berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Link aplikasi tersebut diberikan kepada daftar pelanggan (pengguna) tetap layanan Pengadilan dan juga kepada pencari keadilan yang menggunakan layanan pengadilan dalam waktu tertentu. Berikut *Customer Base* Pengadilan Tinggi Makassar :

No.	Jenis Layanan
A	<b>KEPANITERAAN</b>
	1. Pengaduan

	2. Pemberian Informasi
	3. Permohonan Banding
	4. Pembinaan dan Pengawasan
	5. Ijin Penelitian
	6. Advokat/Permohonan Sumpah
	7. Perpanjangan Penahanan
B	<b>KESEKRETARIATAN</b>
	1. Pengaduan
	2. Permohonan Informasi
	3. Pembinaan dan Pengawasan

### C. Ruang Lingkup Survei 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 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 semua 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 spesifikasi jenis 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. Sarana & Prasarana  
Sarana & Prasarana adalah merupakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk menyediakan sarana & prasarana pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut.

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Makassar ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup di atas selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) jenis pertanyaan dengan 4 (empat) pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 - 4. Analisis selanjutnya menkonversi ke dalam skala 100. Dan kategori mutu pelayanan di pengadilan Tinggi Makassar ditentukan sebagai berikut :

Tabel 2

Nilai SKM berdasarkan persepsi mutu pelayanan dan kinerja pengadilan

Nilai persepsi	Norma skor skala 100		Mutu	Mutu pelayanan
	Nilai interval SKM	Nilai Skor		
1	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik
2	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
4	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik

Sumber : PERMENPAN No. 14 Tahun 2017

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 ruang lingkup pertanyaan terkait pelayanan yang dikaji, setiap ruang lingkup memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$



Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka, hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Jumlah nilai per unsur

$$\text{Total jumlah nilai persepsi dari masing – masing unsur}$$

b. Nilai rata-rata per unsur

$$\frac{\text{Total jumlah nilai persepsi dari masing – masing unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$$

c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur

$$NRR \text{ per unsur} \times 0.11$$

## BAB III PROFIL RESPONDEN

### A. Umur / Usia

Responden menurut karakteristik umur/ usia, ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 3  
Responden Berdasarkan Umur/ Usia

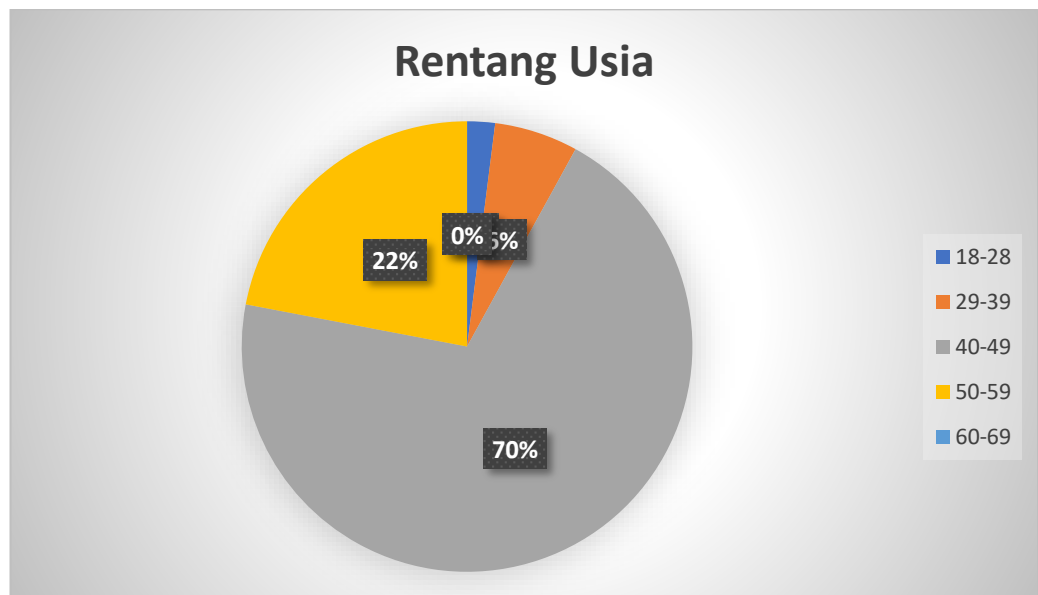
No	Umur / Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28	1	2
2	29 - 39	3	6
3	40 - 49	35	70
4	50 - 59	11	22
5	60 - 69	0	0
Jumlah		50	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari total 50 responden, mayoritas responden pada survei ini yakni responden dengan rentan usia 40-49 tahun sebanyak 35 orang (70%) dan yang paling sedikit yakni responden dengan rentan usia 18 - 28 tahun sebanyak 1 orang (2%).

Karakteristik Rentan usia/umur dari 50 responden pada survei ini, secara ringkasnya disajikan dalam diagram berikut ini :

Gambar 3  
Responden Berdasarkan Umur / Usia



Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

## B. Jenis Kelamin

Responden menurut karakteristik jenis kelamin, ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 4  
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

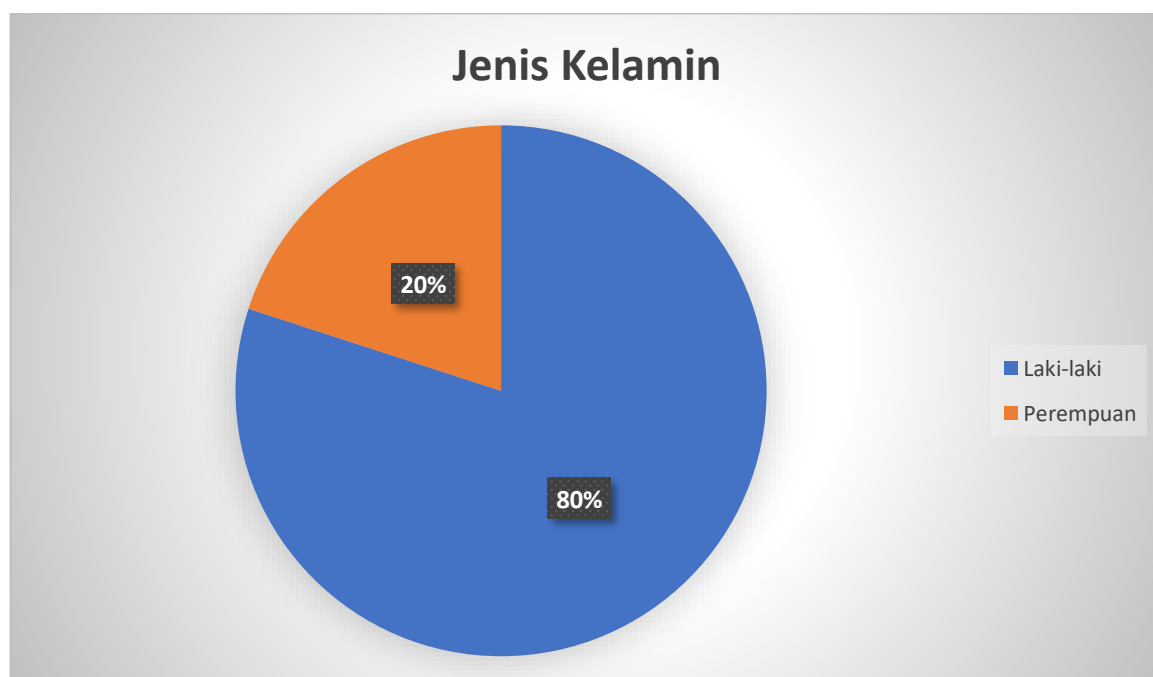
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki - laki	40	80
2	Perempuan	10	20
Jumlah		50	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas bahwa dari total 50 responden, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang (80%) dan perempuan sebanyak 10 orang (20%).

Karakteristik Jenis kelamin dari 50 responden pada survei ini, secara ringkasnya disajikan dalam diagram berikut ini :

Gambar 4  
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

## C. Pendidikan Terakhir

Responden menurut karakteristik Pendidikan terakhir, ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

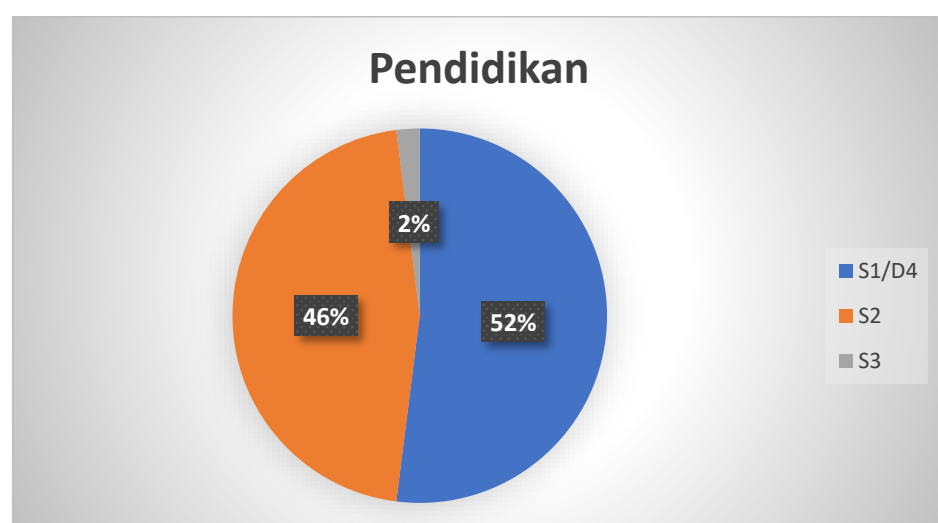
No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	0	0
4	SMA	0	0
5	D1	0	0
6	D2	0	0
7	D3	0	0
8	S1 / D4	26	52
9	S2	23	46
10	S3	1	2
Jumlah		50	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan Terakhir di atas dapat diketahui bahwa mayoritas dari keseluruhan responden pada survei ini, adalah responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 26 orang (52%) dan yang paling sedikit yakni responden dengan Pendidikan Terakhir S3 sebanyak 1 orang (2%).

Karakteristik Pendidikan Terakhir dari 50 responden pada survei ini, secara ringkasnya disajikan dalam diagram berikut ini :

Gambar 5  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir



Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

#### D. Pekerjaan Utama

Responden menurut karakteristik latar belakang pekerjaan, ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 6  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

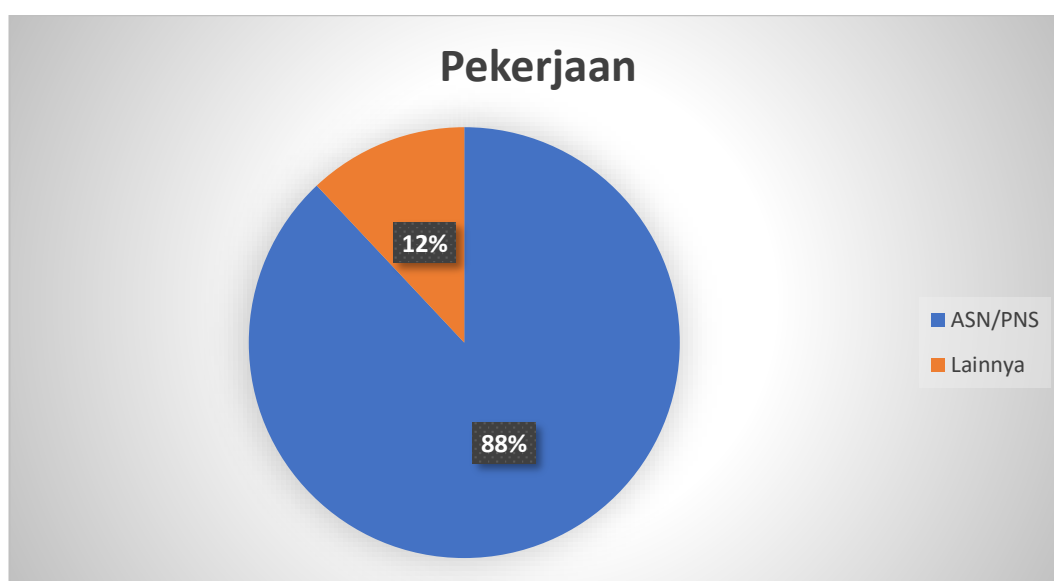
No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	ASN / PNS	44	88
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	0	0
5	Wirausaha	0	0
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya	6	12
Jumlah		50	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas bahwa dari total 50 responden, mayoritas responden pada survei ini berprofesi ASN/PNS yakni sebanyak 44 orang (88 %) dan yang paling sedikit yakni responden dengan profesi Lainnya sebanyak 6 orang (12%). Perlu pula diketahui bahwa pada pekerjaan utama dengan item pekerjaan Lainnya, ditempati oleh masyarakat yang mengaku sebagai Pencari Keadilan dan Advokat.

Karakteristik Pekerjaan Utama dari 50 responden pada survei ini, secara ringkasnya disajikan dalam diagram berikut ini :

Gambar 6  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama



Sumber : hasil pengolahan data kuesioner



## BAB IV

### HASIL SURVEI

#### A. Nilai Per Unsur

Kuesioner yang terhimpun dengan lengkap sejumlah 50 kuesioner. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 4 tahun 2023 Pengadilan Tinggi Makassar (lihat lampiran 2), dapat diketahui bahwa capaian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Makassar yakni **97.28%** atau **3.89**, mutu pelayanan A atau kategori “SANGAT BAIK” dan berada pada interval skor 88,31 – 100,00. Hasil tersebut tentu saja akan menjadi acuan dalam melakukan survei lanjutan berikutnya dan diharapkan akan terjadi peningkatan setiap periodenya.

Hasil SKM tersebut di atas terdiri dari 9 ruang lingkup. Nilai Rata-Rata Per Unsur masing - masing dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7  
Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran  
Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di Pengadilan Tinggi Makassar

No	Ruang Lingkup	NRR Per Unsur	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3.880	Sangat Baik	6
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.860	Sangat Baik	8
3	Waktu Penyelesaian	3.800	Sangat Baik	9
4	Biaya / Tarif	3.920	Sangat Baik	2
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.900	Sangat Baik	4
6	Kompetensi pelaksana	3.860	Sangat Baik	7
7	Perilaku pelaksana	3.920	Sangat Baik	3
8	Sarana & Prasarana	3.900	Sangat Baik	5
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan 	3.980	Sangat Baik	1

Sumber : berdasarkan skor dari hasil perhitungan SKM tiap ruang lingkup

## B. Kesan & Pesan Responden

Kesan dan pesan pada survei ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam kuesioner. Saran-saran perbaikan Pengadilan Tinggi Makassar, yang diusulkan responden antara lain :

1	Sangat baik
2	Baik
3	Pelayanannya baik.
4	Pelayanannya memuaskan.
5	Pelayanan PT. Makassar sangat baik
6	Pelayasana sangat baik
7	Pelayanan di PT Makassar sangat memuaskan
8	pelayanan dan kinerja tetap dipertahankan
9	Pelayanan dan Kinerja Harus Tetap dipertahankan
10	Pelayanan sudah sangat baik, agar bisa terus dipertahankan dan ditingkatkan.
11	kami dilayani dengan baik ramah dan sopan
12	Agar pelayanan tetap ditingkatkan
13	Sangat vaik
14	Pelayanannya sangat baik
15	tetap di pertahankan di dikembangkan lagi
16	Pelayanan yang baik terus dipertahankan
17	Layanan yang diberikan sangat memuaskan.
18	Pertahankan kinerja pelayanan yang sudah baik
19	Pelayanan sudah baik dan tetap dipertahankan
20	Kebersihan kamar mandi/WC lebih ditingkatkan dgn menyiapkan tempat sampah di
21	Semoga kedepannya dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memunculkan inovasi-inovasi baru
22	Pelayanan sudah baik dan tetap dipertahankan
23	Semoga dalam memunculkan inovasi-inovasi baru,
24	Mantap ????????
25	Bagus
26	Mantap
27	Semoga sehat selalu dan lancar pekerjaannya
28	Perlu diperhatikan masalah kebersihan dan kenyamanan toilet di musholla dan gedung pertemuan
29	pelayanan prima
30	PT Makassar Mantap
31	pelayanan mantap
32	Pelayanan prima
33	Terima kasih telah memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan
34	sudah cukup
35	pelayanan yg sangat baik
36	pelayanan sdh sangat baik dan memuaskan, harapan kami untuk kedepannya tetap dijaga dan lebih ditingkatkan lagi
37	Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Makassar sudah cukup baik dan perlu dipertahankan
38	agar ditingkatkan lagi dan dipertahankan yang telah dicapai

39	Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Makassar sudah cukup baik, semoga kedepannya dapat selalu dipertahankan.
40	Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Makassar sudah cukup baik, semoga kedepannya dapat selalu dipertahankan.
41	Sdah sgat baik, kirax bsa dphankan bahkan dtingkatkan...
42	Sangat baik agr bsa dpthankan bahkan tuk dtingkatkan
43	ke depan lebi baik
44	Semoga pelayanannya dapat dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan.
45	tetap dipertahankan pelayanan prima
46	Sudah sangat bagus..agar tetap ditingkatkan
47	Sangat baik..terimakasih
48	Pengadilan Tinggi Keren dan Mantap dalam memberikan pelayanan terbaik buat para pengguna layanan
49	Pelayanan PTSP PT Makassar semakin baik.. mantap PT Makassar
50	Semoga pelayanannya lebih baik lagi kedepannya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Makassar Triwulan 4 tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 50 orang, dapat diketahui hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa perolehan Nilai SKM Unit Pelayanan yakni sebesar **97.28%** atau **3.89** dengan Kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik**, dengan perolehan nilai skor SKM berada pada interval 88,31 – 100,00.
2. Melewati nilai target capaian dengan selisih sebesar 8.2, dimana ditargetkan perolehan Nilai SKM sebesar 89.00.
3. Terjadi penurunan capaian Nilai SKM pada hasil survei Triwulan 4 tahun 2023 yakni sebesar 0.32, dimana capaian hasil survei tahunan Triwulan 3 tahun 2023 yakni sebesar 97.60% atau 3.90.

#### B. Rekomendasi

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 4 tahun 2023 yang berlangsung sejak tanggal 1 Oktober – 31 Desember 2023. Adapun rekomendasi yang didapatkan untuk perbaikan pelayanan selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Perbaikan terkait unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) :
  - Petugas PTSP untuk tetap mematuhi protokol kesehatan serta mengingatkan pengunjung / tamu untuk turut mematuhi.
  - Petugas PTSP dan petugas security harus selalu standby di tempat pada hari tugas dan jam layanannya, serta meningkatkan waktu pelayanan yang lebih cepat.
  - Petugas PTSP harus memiliki kompetensi yang sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.
  - Petugas PTSP jika mendapat tamu yang hendak membuat pengaduan agar diarahkan ke Whistle Blowing System Mahkamah Agung RI yakni SIWAS.
  - Petugas PTSP perlu untuk mengarahkan para pengunjung / pencari keadilan untuk mengisi kuesioner SKM dan SAPK pada situs web esurvey PT Makassar.

- Perlu untuk bagian terkait sarana dan prasarana di PTSP untuk lebih sering memonitoring kelancaran penggunaan alat teknologi informasi serta perawatan yang dilakukan secara berkala.
  - Hakim Tinggi Pengawas Bidang PTSP agar lebih aktif dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap jalannya pelayanan di PTSP.
2. Seluruh aparatur Pengadilan Tinggi Makassar harus tetap berkomitmen menjaga integritas dalam menerapkan Zona Integritas dan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di lingkungan Pengadilan Tinggi Makassar.
  3. Seluruh aparatur Pengadilan Tinggi Makassar harus mampu menerapkan 8 nilai utama Mahkamah Agung RI dalam hati, jiwa, perbuatan, dan pikiran.
  4. Seluruh aparatur Pengadilan Tinggi Makassar harus tetap mengimplementasikan 5 R dan 3 S.

**BAB VI**  
**NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**& RENCANA TINDAK LANJUT**

**A. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan penghitungan untuk memperoleh NRR Per Unsur, NRR Tertimbang Per Unsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta kualitas kinerja. Hasil Penghitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 8  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada survei Triwulan 4 tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Nilai SKM	Kategori	Kinerja
1	Persyaratan	3.880	0.431			
2	Mekanisme & Prosedur	3.860	0.429			
3	Waktu Pelayanan	3.800	0.422			
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.920	0.436			
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.900	0.433			
6	Kompetensi Pelaksana	3.860	0.429			
7	Perilaku Pelaksana	3.920	0.436			
8	Sarana & Prasarana	3.900	0.433			
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.980	0.442			
<b>Jumlah</b>		<b>35.020</b>	<b>3.891</b>	<b>97.28</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa Skor Nilai interval SKM berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 4 tahun 2023 di Pengadilan Tinggi Makassar adalah **3.891**, dengan Nilai Skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah **97.28%** dan termasuk dalam Kategori **A** dengan Kinerja **SANGAT BAIK**.

Dari tabel di atas dapat diketahui 3 unsur penilaian yang mendapat skor terendah, yaitu :

1. Waktu Pelayanan (peringkat ke-9)  
 Bentuk Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
2. Mekanisme & Prosedur (peringkat ke 8)  
 Bentuk Pertanyaan : Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

3. Kompetensi Pelaksana (peringkat ke 7)

Bentuk Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

Dari tabel di atas dapat juga diketahui 3 unsur penilaian yang mendapat skor tertinggi, yaitu :

1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (peringkat ke 1)

Bentuk Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?

2. Biaya/Tarif Pelayanan (peringkat ke 2)

Bentuk Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi ?

3. Perilaku Pelaksana (peringkat ke 3)

Bentuk Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?

Untuk selengkapnya hasil survei terdapat dalam lampiran 2.

### B. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

Hasil Analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan kami prioritaskan dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya dengan jangka pendek kurang dari 3 bulan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 9

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung-jawab
1.	Waktu Pelayanan	Pembinaan di Rapat Bulanan, dan Pembinaan khusus Seluruh Petugas PTSP.	Februari 2024	Hakim Tinggi Pengawas PTSP dan Hakim Tinggi Koordinator Tim Survey SKM dan SAPK
2.	Mekanisme & Prosedur	Pembinaan di Rapat Bulanan, dan Pembinaan khusus Seluruh Petugas PTSP.	Februari 2024	Hakim Tinggi Pengawas PTSP dan Hakim Tinggi

				Koordinator Tim Survey SKM dan SAPK
3.	Kompetensi Pelaksana	Pembinaan khusus Seluruh Petugas PTSP.	Februari 2024	Hakim Tinggi Pengawas PTSP dan Hakim Tinggi Koordinator Tim Survey SKM dan SAPK

### RUJUKAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.



## LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Kuesioner.
2. Data Responden.

**Lampiran 1 : Kuesioner**

Dapat diakses pada website Pengadilan Tinggi Makassar  
[esurvey.pt-makassar.go.id](http://esurvey.pt-makassar.go.id)

**Lampiran 2 : Data Responden**

**PENGLOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
 DAN PER UNSUR PELAYANAN**

**UNIT PELAYANAN :** UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Data Responden Yang Diunduh dari Aplikasi SISUPER Badan Peradilan Umum  
 Mahkamah Agung RI :

No	Domisili	Umur / Jenis Kelamin	Pendidikan / Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	SULAWESI SELATAN	42 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	SULAWESI SELATAN	28 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	SULAWESI SELATAN	46 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	SULAWESI SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	SULAWESI SELATAN	47 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4
6	SULAWESI SELATAN	42 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	SULAWESI SELATAN	45 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	SULAWESI SELATAN	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	SULAWESI SELATAN	51 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	SULAWESI SELATAN	58 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	SULAWESI SELATAN	48 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	SULAWESI SELATAN	58 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	SULAWESI SELATAN	41 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	SULAWESI SELATAN	41 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	SULAWESI SELATAN	54 Tahun Laki-laki	S2PNS	3	3	3	3	3	3	4	3	4
16	SULAWESI SELATAN	46 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	3	3	4	3	3	3	4	4

17	SULAWESI SELATAN	42 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	SULAWESI SELATAN	45 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	SULAWESI SELATAN	55 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	SULAWESI SELATAN	49 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	SULAWESI SELATAN	46 Tahun Perempuan	S1PNS	4	3	3	4	4	3	4	4	4
22	SULAWESI SELATAN	43 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	SULAWESI SELATAN	46 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4
24	SULAWESI SELATAN	42 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	SULAWESI SELATAN	54 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	SULAWESI SELATAN	37 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	SULAWESI SELATAN	45 Tahun Laki-laki	S2PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
28	SULAWESI SELATAN	43 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	SULAWESI SELATAN	42 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	SULAWESI SELATAN	39 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	SULAWESI SELATAN	43 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	SULAWESI SELATAN	42 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	SULAWESI SELATAN	43 Tahun Perempuan	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	SULAWESI SELATAN	42 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	SULAWESI SELATAN	51 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	SULAWESI SELATAN	47 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	SULAWESI SELATAN	55 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	SULAWESI SELATAN	49 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	SULAWESI SELATAN	49 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	SULAWESI SELATAN	56 Tahun Laki-laki	S3PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	SULAWESI SELATAN	47 Tahun Laki-laki	S2PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	4
42	SULAWESI SELATAN	47 Tahun Laki-laki	S2PNS	3	4	3	4	4	4	4	3	4
43	SULAWESI SELATAN	56 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4

44	SULAWESI SELATAN	49 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	SULAWESI SELATAN	45 Tahun Perempuan	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	SULAWESI SELATAN	44 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	SULAWESI SELATAN	44 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	SULAWESI SELATAN	46 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	SULAWESI SELATAN	40 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	SULAWESI SELATAN	44 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN TINGGI MAKASSAR  
TRIWULAN 3 TAHUN 2023**

**NILAI IKM**

**3,89**

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

**RESPONDEN**

**JUMLAH** : 50 Orang

**PEKERJAAN :** ASN / PNS = 44 Orang

TNI = 0 Orang

POLRI = 0 Orang

Swasta = 0 Orang

Wirausaha = 0 Orang

Tenaga Kontrak = 0 Orang

Lainnya = 6 Orang

Periode Survei yaitu Bulan Oktober 2023 sampai dengan Bulan Desember 2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PENGADILAN TINGGI MAKASSAR  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT