



# LAPORAN SEMESTER II

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )

PERIODE JULI-DESEMBER TAHUN 2020  
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.sulsebar@gmail.com](mailto:pt.sulsebar@gmail.com)

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SEMESTER II  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )  
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN  
PENGADILAN TINGGI MAKASSAR  
TAHUN 2020

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, 30 Desember 2020

QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE

KETUA TIM SURVEI



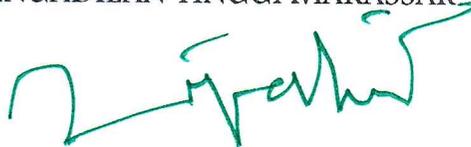
H. NASARUDDIN TAPPO, S.H., M.H.  
NIP. 19540903 1974 07 001



Hj. SRI HERAWATI, S.H., M.H.  
NIP. 19610105 198512 2 001

Mengetahui :

KETUA PENGADILAN TINGGI MAKASSAR



DR. H. SYAHRIAL SIDIK, S.H., M.H.  
NIP. 19570503 198403 1 002

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah disusun Laporan Tahunan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Makassar Semester I Tahun 2020, 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, Penanganan Pengaduan, dan Sarana & Prasarana juga sebagai tambahan dibutuhkan pula saran serta masukan. Survei ini dilakukan terhadap pengguna layanan pengadilan, seperti TNI/Polri, Jaksa, Lembaga Masyarakat, Advokat, Penggugat, Tergugat, dan masyarakat pencari keadilan lainnya.

Demikian Laporan Tahunan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Makassar Semester II Tahun 2020 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 aparatur pada Pengadilan Tinggi Makassar.

Makassar, 30 Desember 2020

KETUA TIM SURVEI



Hj. SRI HERAWATI, S.H., M.H.

NIP. 19610105 198512 2 001

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Peraturan Perundangan .....	2
C. Tujuan dan Sasaran .....	2
D. Organisasi dan Personil.....	3
E. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	6
F. Tahapan Pelaksanaan .....	6
G. Target Capaian Survei .....	7
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>8</b>
A. Metode Survei.....	8
B. Teknik Pengumpulan Data .....	8
C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
D. Teknik Analisis Data .....	9
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>11</b>
A. Umur/ Usia.....	11
B. Jenis Kelamin .....	12
C. Pendidikan Terakhir .....	13
D. Pekerjaan Utama .....	14
<b>BAB IV. HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA.....</b>	<b>15</b>
A. Hasil Survei .....	15
B. Analisis Data .....	16
1. Persyaratan .....	16
2. Prosedur .....	17
3. Waktu Pelayanan .....	18
4. Biaya/ Tarif .....	19
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	20
6. Kompetensi Pelaksana .....	21
7. Perilaku Pelaksana .....	22
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	23
9. Sarana & Prasarana .....	24
C. Hasil Survei Kualitatif.....	26
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>27</b>
A. Kesimpulan .....	27
B. Rekomendasi .....	27

<b>BAB VI. NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) &amp; RENCANA TINDAK LANJUT</b>	<b>29</b>
A. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat .....	29
B. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan .....	30
<b>RUJUKAN</b> .....	<b>31</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>32</b>

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan.....	6
2. Nilai SKM Berdasarkan Persepsi Mutu pelayanan dan Kinerja Pengadilan .....	10
3. Responden Berdasarkan Umur/Usia .....	11
4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	12
5. Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir .....	13
6. Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	14
7. Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Makassar .....	15
8. SKM Ruang Lingkup Persyaratan.....	16
9. SKM Ruang Lingkup Prosedur .....	17
10. SKM Ruang Lingkup Waktu Pelayanan .....	18
11. SKM Ruang Lingkup Biaya / Tarif.....	19
12. SKM Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	20
13. SKM Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	21
14. SKM Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	22
15. SKM Ruang Lingkup Penanganan, Saran dan Masukan .....	23
16. SKM Ruang Lingkup Sarana & Prasarana.....	24
17. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjut .....	29
18. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan .....	30

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Struktur Pelayanan Publik Terpadu Pengadilan Tinggi Makassar .....	5
2. Susunan Tim Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
3. Responden berdasarkan Umur/Usia .....	11
4. Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	12
5. Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	13
6. Responden berdasarkan Pekerjaan Utama .....	14
7. SKM Ruang Lingkup Persyaratan.....	16
8. SKM Ruang Lingkup Prosedur .....	17
9. SKM Ruang Lingkup Waktu Pelayanan .....	18
10. SKM Ruang Lingkup Biaya / Tarif.....	19
11. SKM Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	20
12. SKM Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	22
13. SKM Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	23
14. SKM Ruang Lingkup Penanganan, Saran dan Masukan .....	24
15. SKM Ruang Lingkup Sarana & Prasarana.....	25

# 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 keluh 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.

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.

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.

## **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 : 08.00 - 16.30 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 :

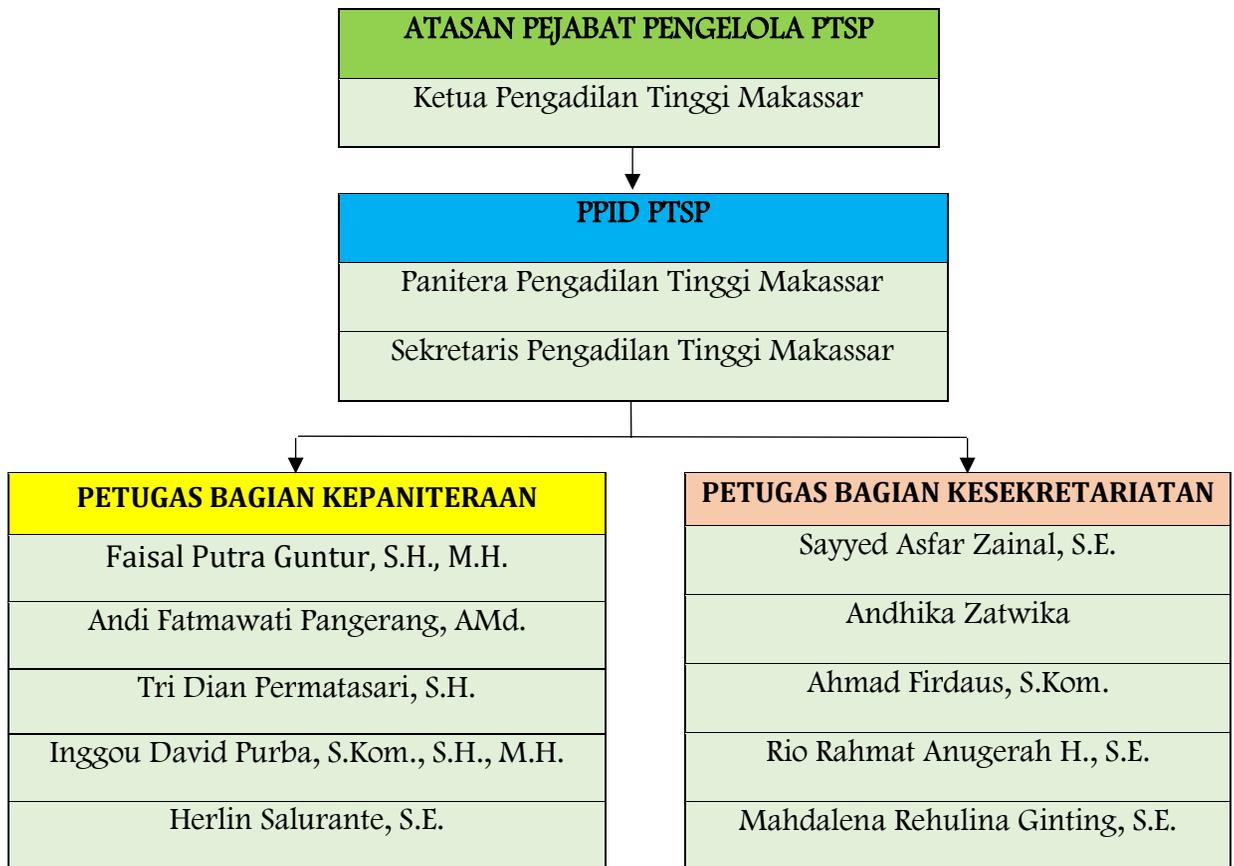
1. Menjaga kemandirian.
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan.
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Tinggi Makassar.
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Tinggi Makassar.

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

Struktur Unit Pelayanan Publik :

Berikut adalah struktur dari Tim Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Makassar berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Makassar Nomor : 639/KPT/SK/KP.04.5/01/2019 :

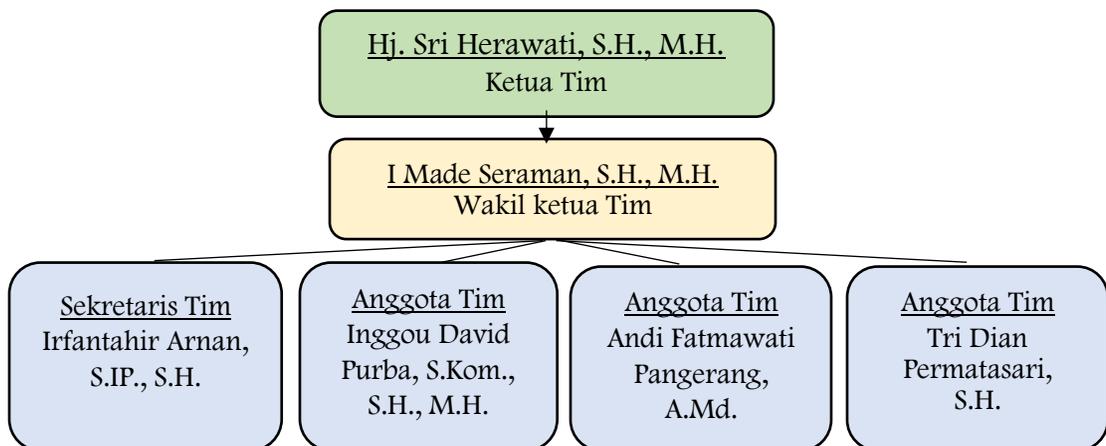
Gambar 1  
Bagan struktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)  
Pengadilan Tinggi Makassar



**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 : W22.U/613/PS.02/SK/1/2020 :

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 Semester II tahun 2020, dengan menetapkan jumlah responden sebanyak 120 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 - 10 Juli 2020
2	Pengumpulan data survei SKM	11 Juli s/d 30 November 2020
3	Pengolahan data hasil survei	1 – 10 Desember 2020
4	Penyusunan dan pelaporan hasil survei	11 – 30 Desember 2020

#### 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 sampel diambil dengan teknik random sampling.
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 membuat kuesioner online, dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang terisi, dikumpulkan oleh petugas untuk diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei melakukan pemeriksaan kuesioner yang telah terisi.
7. Tim survei menganalisis data hasil pemeriksaan kuesioner.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Quality Management Representative (QMR).

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

Pada survei tahunan Semester II tahun 2020 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 B atau Mutu Pelayanan Baik dengan nilai skor yaitu 85.00.

## 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 120 orang yang diambil dengan teknik *simple random sampling*, dan dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Jumlah sampel minimal} &= (\text{jumlah item pertanyaan} \times 10) + 10 \\ &= 9 \times 10 + 10 \\ &= 100\end{aligned}$$

Karena jumlah minimal 100, maka untuk sampel penelitian ini ditentukan sebanyak 120 agar lebih representatif, untuk mendapatkan hasil dari data yang lebih baik.

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada penelitian ini disusun berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### 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. **Maklumat pelayanan**  
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan 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

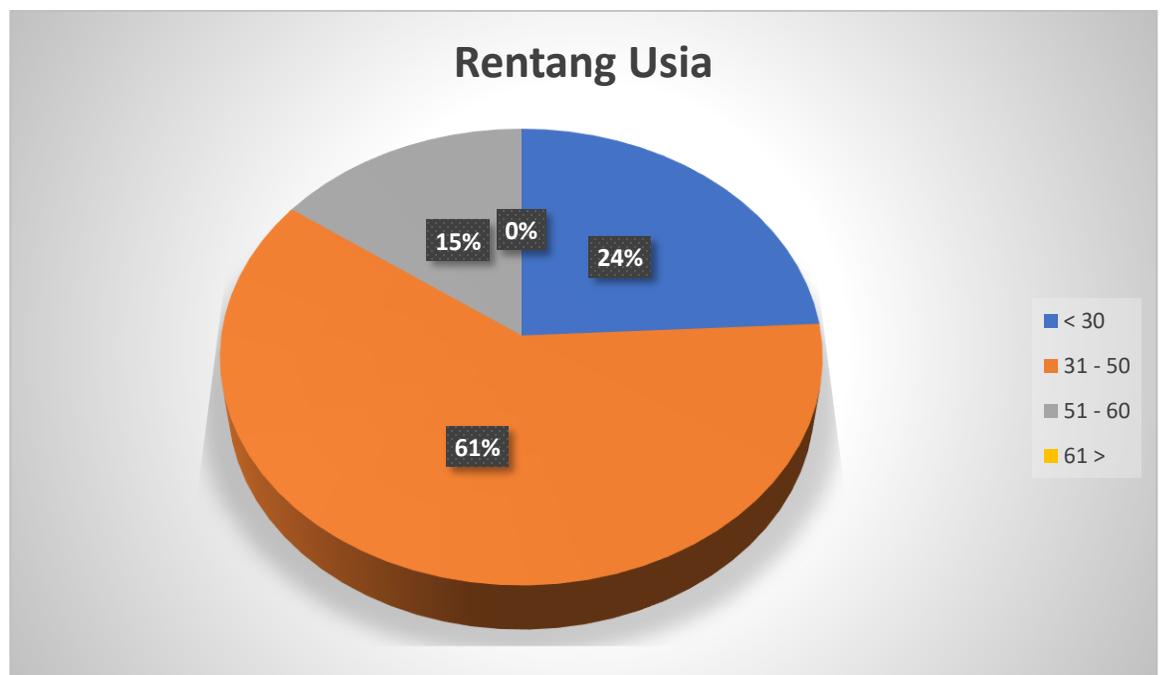
No	Umur / Usia	Frekuensi	%
1	< 30	29	24.17
2	31 - 50	73	60.83
3	51 - 60	18	15
4	61 >	0	0
Jumlah		120	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari total 250 responden, mayoritas responden pada survei ini yakni responden dengan rentan usia 31 - 50 tahun sebanyak 73 orang (60.83%) dan yang paling sedikit yakni responden dengan rentan usia 51-60 sebanyak 18 orang (15%).

Karakteristik Rentan usia/umur dari 120 orang 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

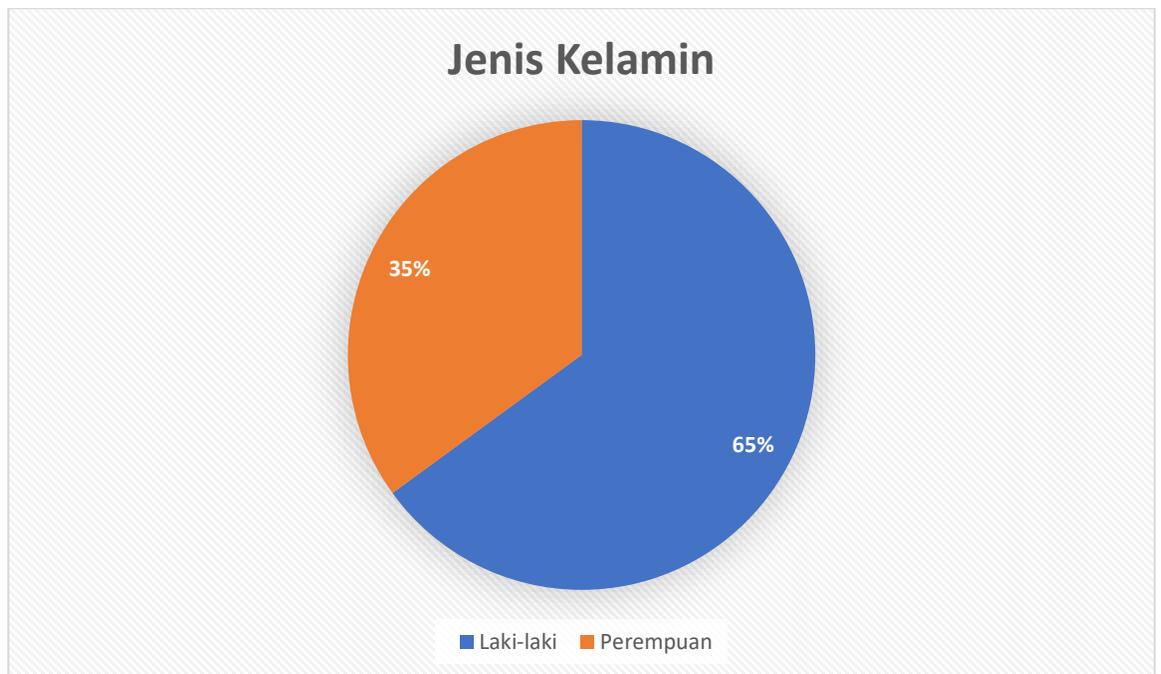
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki - laki	78	65
2	Perempuan	42	35
Jumlah		120	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas bahwa dari total 120 orang responden, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 78 (65%) dan perempuan sebanyak 42 (35%).

Karakteristik Jenis kelamin dari 120 orang 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

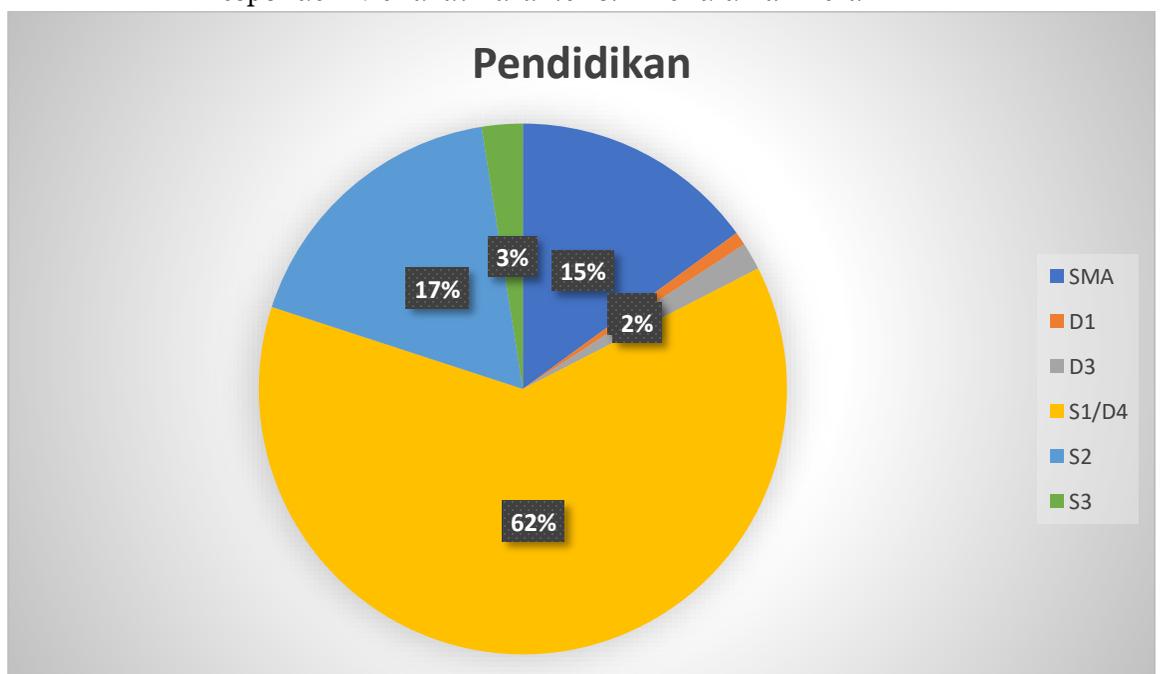
No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	0	0
4	SMA	18	15
5	D1	1	0.83
6	D3	2	1.67
7	S1 / D4	75	62.5
8	S2	21	17.5
9	S3	3	2.5
Jumlah		120	100

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 Sarjana/Diploma 4 sebanyak 75 orang (62.5%) dan yang paling sedikit yakni responden dengan Pendidikan Terakhir D1 sebanyak 1 orang (0.83%).

Karakteristik Pendidikan Terakhir dari 120 orang 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

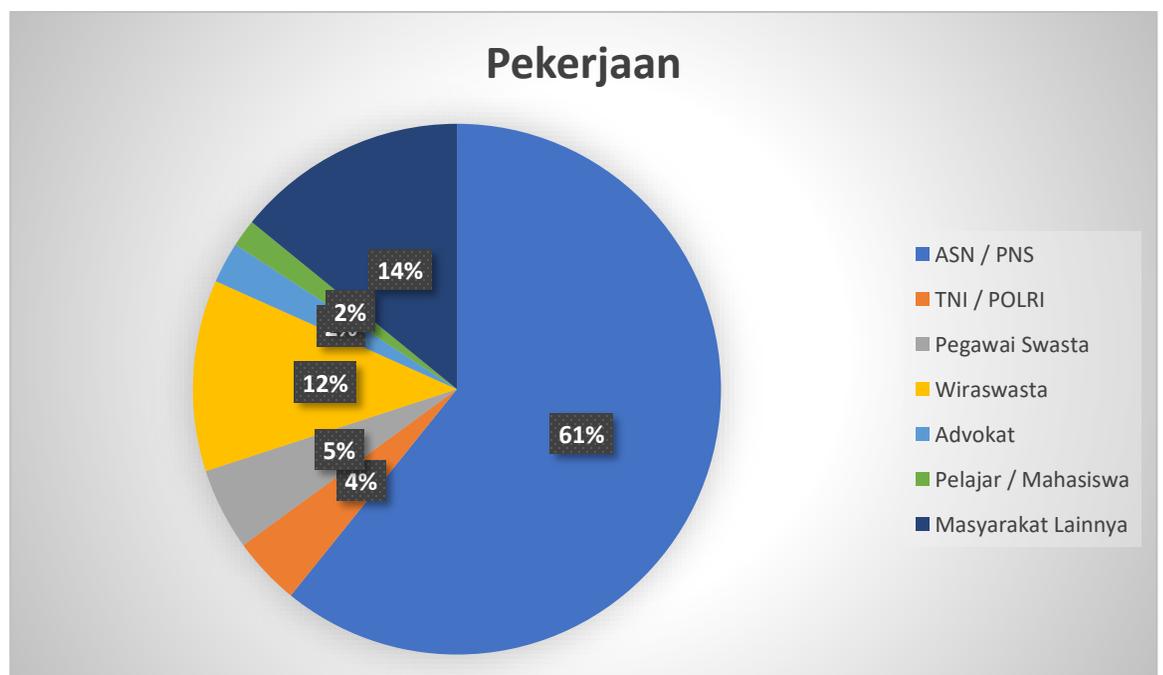
No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	ASN / PNS	73	60.83
2	TNI / POLRI	5	4.17
3	Pegawai BUMN	0	0
4	Pegawai Swasta	6	5
5	Wiraswasta	14	11.67
6	Advokat	3	2.5
7	Pelajar / Mahasiswa	2	1.67
8	Masyarakat Lainnya selaku Pencari Keadilan	17	14.16
Jumlah		120	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas bahwa dari total 120 orang responden, mayoritas responden pada survei ini berprofesi ASN / PNS yakni sebanyak 73 orang (60.83%), dan yang paling sedikit yakni responden dengan Pelajar / Mahasiswa yakni sebanyak 2 orang (1.67%). Perlu pula diketahui bahwa pada pekerjaan utama dengan item pekerjaan utama Masyarakat Lainnya, ditempati oleh masyarakat lain sebagainya yang mengaku sebagai Pencari Keadilan.

Karakteristik Pekerjaan Utama dari 120 orang 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 DAN ANALISA DATA

#### A. Hasil Survei

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 120 bundel angket. Berdasarkan hasil survei tahunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II tahun 2020 Pengadilan Tinggi Makassar (lihat lampiran 2), dapat diketahui bahwa capaian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Makassar yakni **86.25**, mutu pelayanan B atau kategori “BAIK” dan berada pada interval skor 76.61 - 88.30. Hasil tersebut tentu saja akan menjadi acuan dalam melakukan survei lanjutan berikutnya dan diharapkan akan terjadi peningkatan setiap tahunnya.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup. Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap ke 9 ruang lingkup tersebut, berdasarkan Nilai Rata-Rata Per Unsur masing - masing yang bisa 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	3.49	Baik	3
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.52	Baik	1
3	Waktu Penyelesaian	3.35	Baik	9
4	Biaya / Tarif	3.42	Baik	6
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.41	Baik	8
6	Kompetensi pelaksana	3.41	Baik	7
7	Perilaku pelaksana	3.47	Baik	4
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.49	Baik	2
9	Sarana & Prasarana	3.46	Baik	5

Sumber : berdasarkan skor dari hasil perhitungan SKM tiap ruang lingkup

## B. Analisis Data

### 1. Persyaratan

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

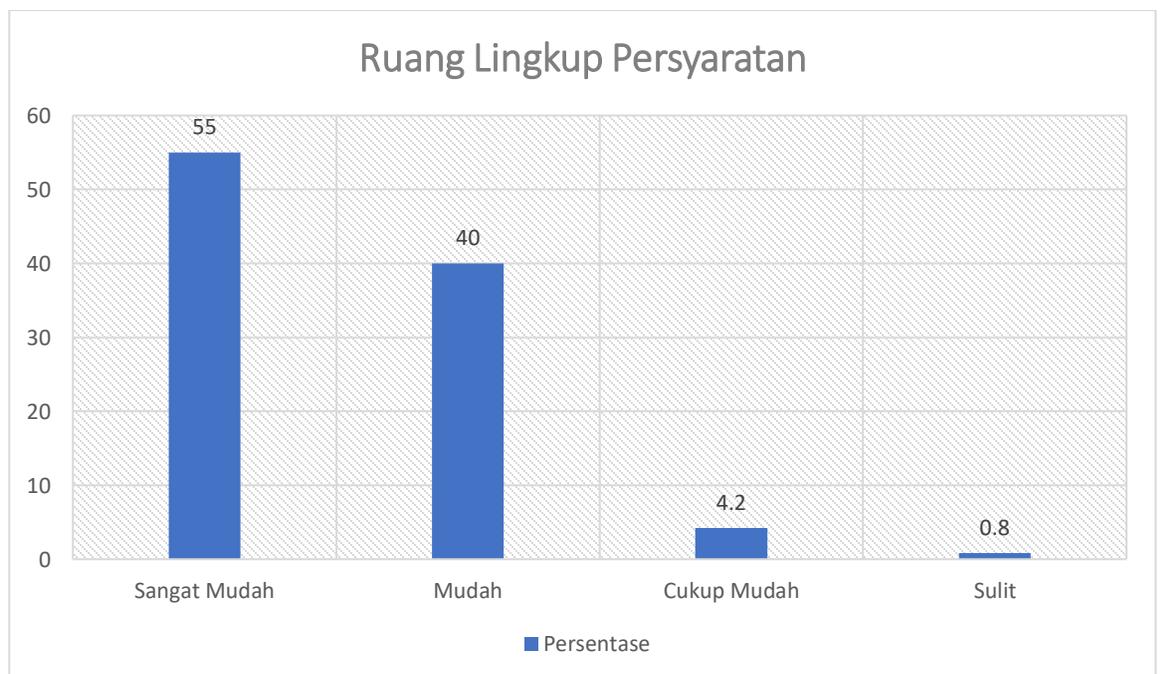
Tabel 8  
SKM terhadap Pengguna Layanan di Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup : **Persyaratan**

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%	Skor*f
1.	Sangat Mudah	A	4	66	55	264
2.	Mudah	B	3	48	40	144
3.	Cukup Mudah	C	2	5	4.2	10
4.	Sulit	D	1	1	0.8	1
Jumlah				120	100	419
NRR Per Unsur						3.49

Sumber : hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis ruang lingkup persyaratan dapat disajikan melalui grafis berikut ini :

Gambar 7  
SKM terhadap Pengguna Layanan di Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Persyaratan**



Sumber : hasil pengolahan kuesioner

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa mayoritas responden yakni sebanyak 55% dari total keseluruhan responden berpendapat persyaratan yang harus dipenuhi dalam hal pengurusan untuk mendapatkan pelayanan pada kantor Pengadilan Tinggi Makassar adalah sangat mudah, dengan NRR Per Unsur

3.49 dimana berada pada Nilai Interval Konversi 3.0644 – 3.532 dengan kategori Mutu Pelayanan B atau Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”.

## 2. Prosedur

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden untuk pertanyaan mengenai mengenai ruang lingkup persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

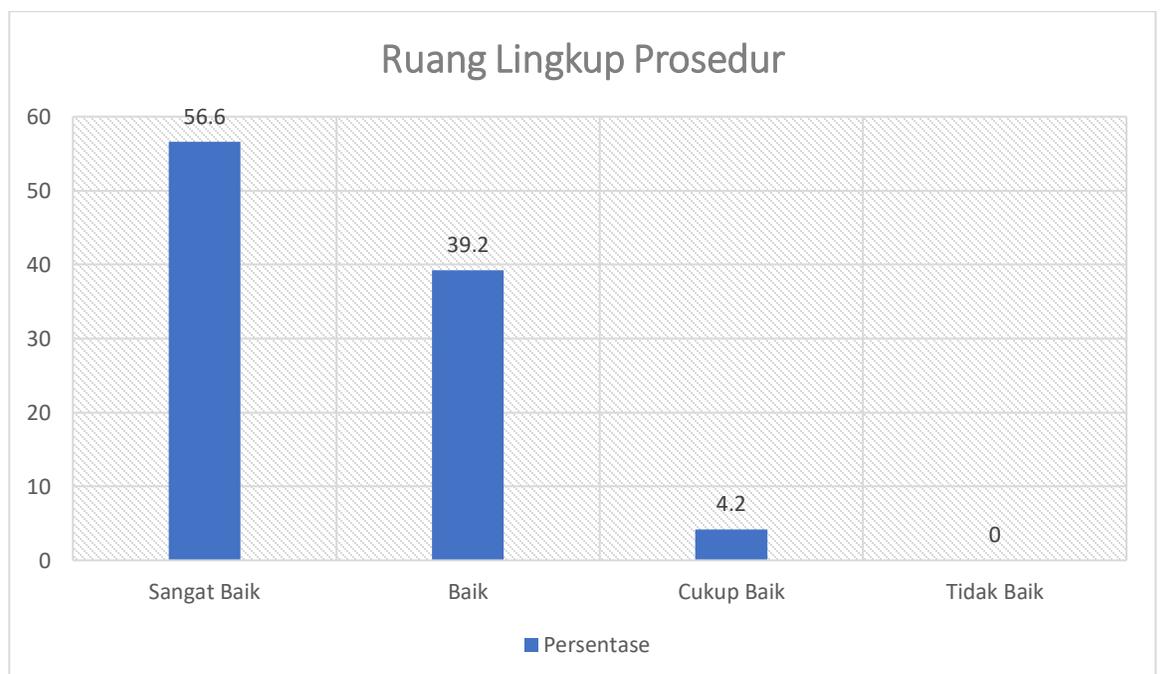
Tabel 9  
SKM terhadap Pengguna Layanan di Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Prosedur**

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%	Skor*f
1.	Sangat Baik	A	4	68	56.6	272
2.	Baik	B	3	47	39.2	141
3.	Cukup Baik	C	2	5	4.2	10
4.	Tidak Baik	D	1	0	0	0
Jumlah				120	100	423
NRR Per Unsur						3.52

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis ruang lingkup Prosedur dapat disajikan melalui grafis berikut ini :

Gambar 8  
SKM terhadap Pengguna Layanan di Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Prosedur**



Sumber : hasil pengolahan data

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa mayoritas responden yakni sebanyak 56,6% dari total keseluruhan responden berpendapat prosedur untuk

mendapatkan pelayanan pada kantor Pengadilan Tinggi Makassar adalah sangat baik, dengan NRR Per Unsur 3.52 dimana berada pada Nilai Interval Konversi 3.0644 – 3.532 dengan kategori Mutu Pelayanan B atau Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”.

### 3. Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Waktu Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

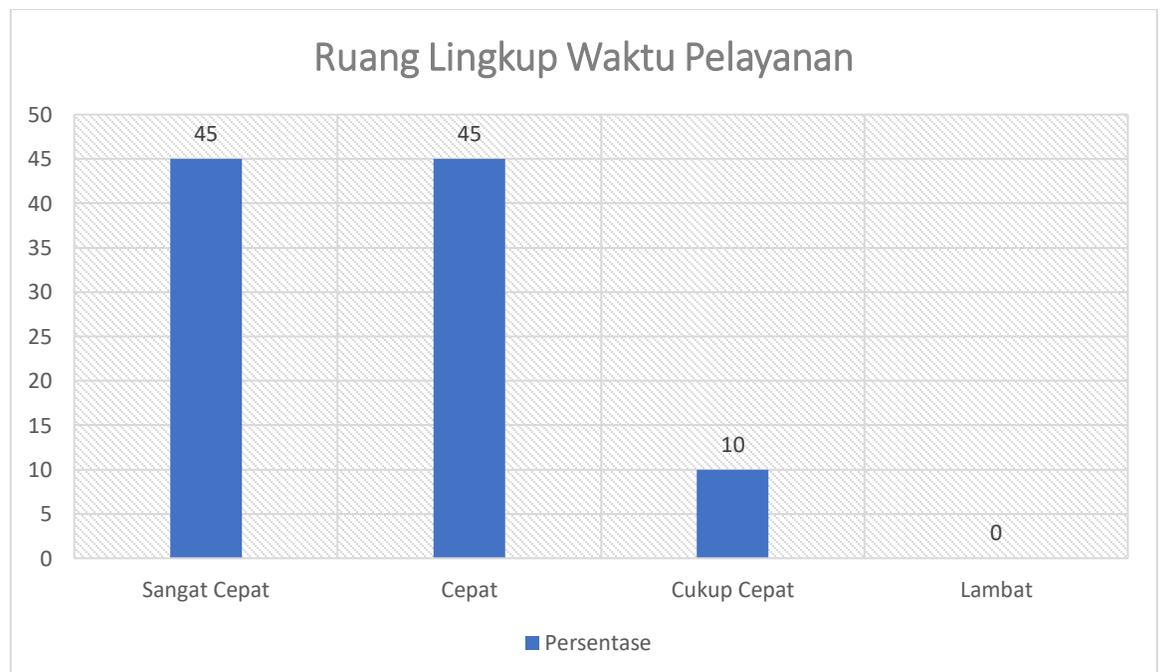
Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Waktu Pelayanan**

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%	Skor*f
1.	Sangat Cepat	A	4	54	45	216
2.	Cepat	B	3	54	45	162
3.	Cukup Cepat	C	2	12	10	24
4.	Lambat	D	1	0	0	0
Jumlah				120	100	402
NRR Per Unsur						3.35

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis ruang lingkup Waktu Pelayanan dapat disajikan melalui grafis berikut ini :

Gambar 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Waktu Pelayanan**



Sumber : hasil pengolahan data

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa mayoritas responden yakni sebanyak 45% dari total keseluruhan responden berpendapat, bahwa waktu yang diperlukan oleh petugas dalam menyelesaikan tugas pelayanannya pada kantor Pengadilan Tinggi Makassar adalah Cepat, dengan NRR Per Unsur 3.35 dimana berada pada Nilai Interval Konversi 3.0644 – 3.532 dengan kategori Mutu Pelayanan B atau Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”.

#### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah. Ongkos tersebut menjadi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Biaya / Tarif dapat dilihat pada tabel berikut ini:

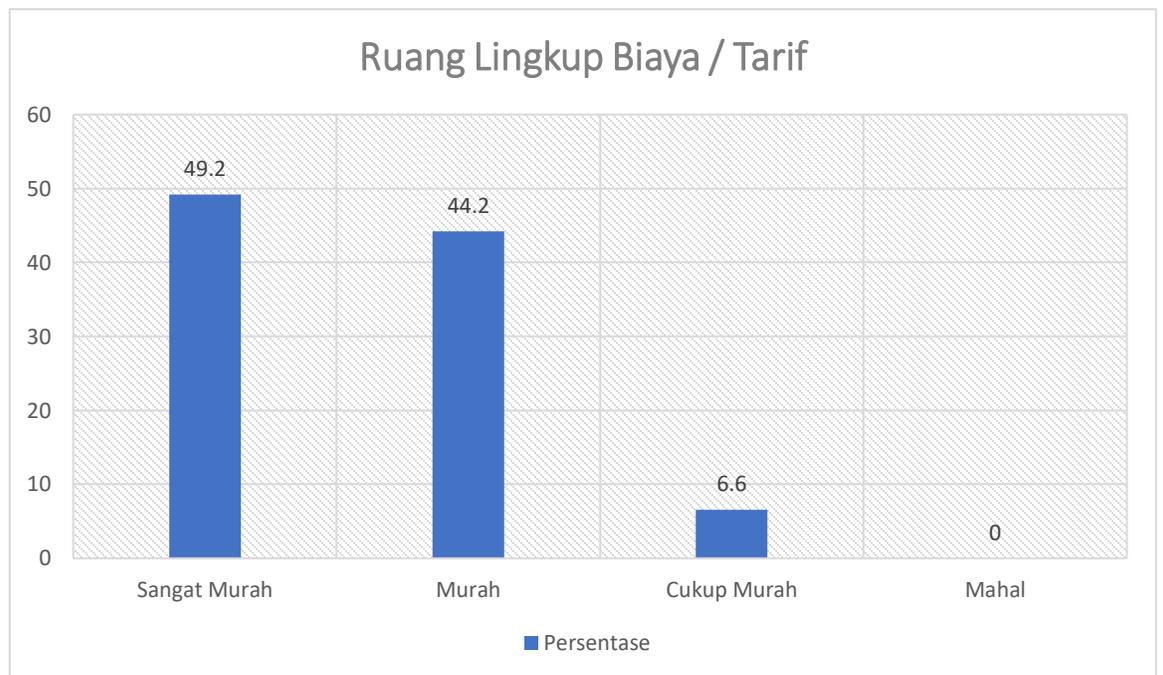
Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Biaya / Tarif**

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%	Skor*f
1.	Sangat Murah	A	4	59	49.2	236
2.	Murah	B	3	53	44.2	159
3.	Cukup Murah	C	2	8	6.6	16
4.	Mahal	D	1	0	0	0
Jumlah				120	100	411
<b>NRR Per Unsur</b>						<b>3.42</b>

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis ruang lingkup Biaya / Tarif dapat disajikan melalui grafis berikut ini :

Gambar 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Biaya / Tarif**



Sumber : hasil pengolahan data

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa mayoritas responden yakni sebanyak 49,2% dari total keseluruhan responden berpendapat, bahwa Biaya / Tarif yang diperlukan untuk mendapat pelayanan pada kantor Pengadilan Tinggi Makassar adalah Sangat Murah, dengan NRR Per Unsur 3.42 dimana berada pada Nilai Interval Konversi 3.0644 – 3.532 dengan kategori Mutu Pelayanan B atau Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”.

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

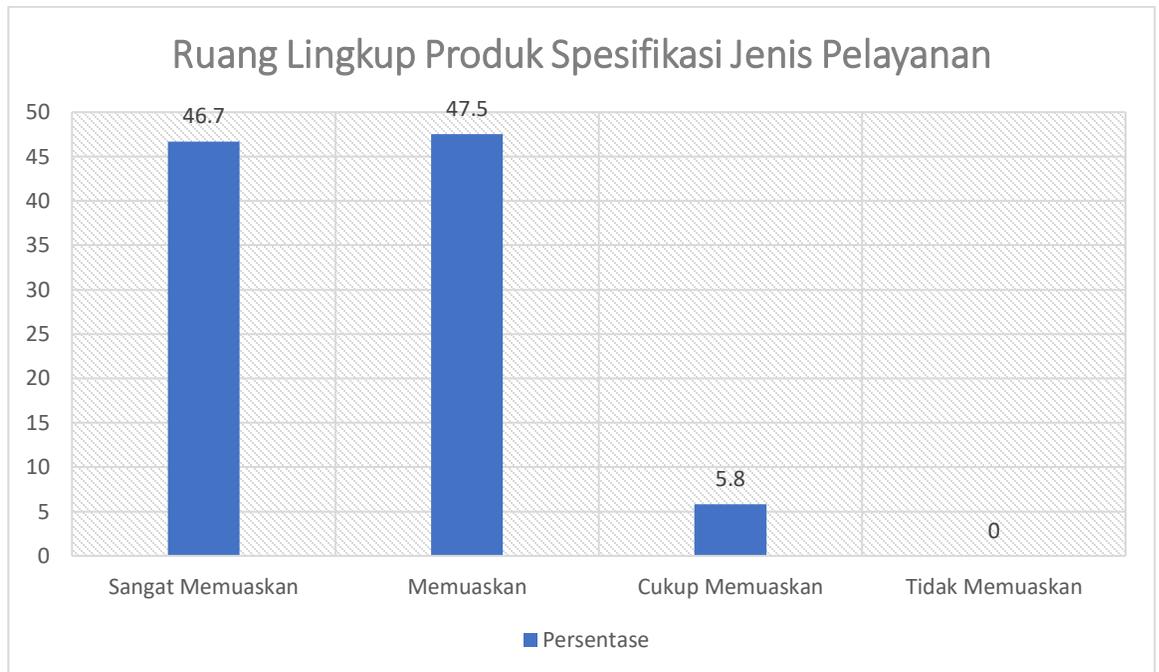
No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%	Skor*f
1.	Sangat Memuaskan	A	4	56	46.7	224
2.	Memuaskan	B	3	57	47.5	171
3.	Cukup Memuaskan	C	2	7	5.8	14
4.	Tidak Memuaskan	D	1	0	0	0
Jumlah				120	100	409
NRR Per Unsur						3.41

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan melalui grafis berikut ini :

Gambar 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Sumber : hasil pengolahan data

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa mayoritas responden yakni sebanyak 47.5% dari total keseluruhan responden berpendapat puas terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan atau diterima di kantor Pengadilan Tinggi Makassar, dengan NRR Per Unsur 3.41, dimana berada pada Nilai Interval Konversi 3.0644 – 3.532 dengan kategori Mutu Pelayanan B atau Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”.

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

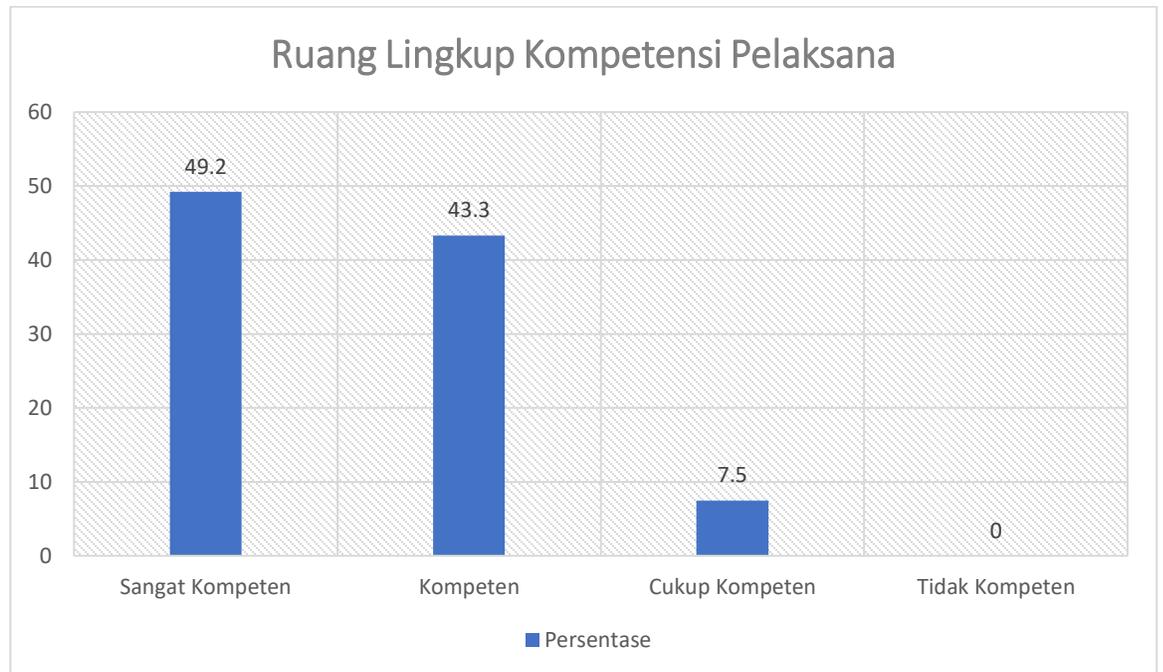
Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%	Skor*f
1.	Sangat Kompeten	A	4	59	49.2	236
2.	Kompeten	B	3	52	43.3	156
3.	Cukup Kompeten	C	2	9	7.5	18
4.	Tidak Kompeten	D	1	0	0	0
Jumlah				120	100	410
NRR Per Unsur						3.41

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan melalui grafis berikut ini :

Gambar 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Kompetensi Pelaksana**



Sumber : hasil pengolahan data

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa mayoritas responden yakni sebanyak 49.2% dari total keseluruhan responden berpendapat bahwa kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan pada kantor Pengadilan Tinggi Makassar adalah Sangat Kompeten, dengan NRR Per Unsur 3.41, dimana berada pada Nilai Interval Konversi 3.0644 – 3.532 dengan kategori Mutu Pelayanan B atau Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”.

## 7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup perilaku pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

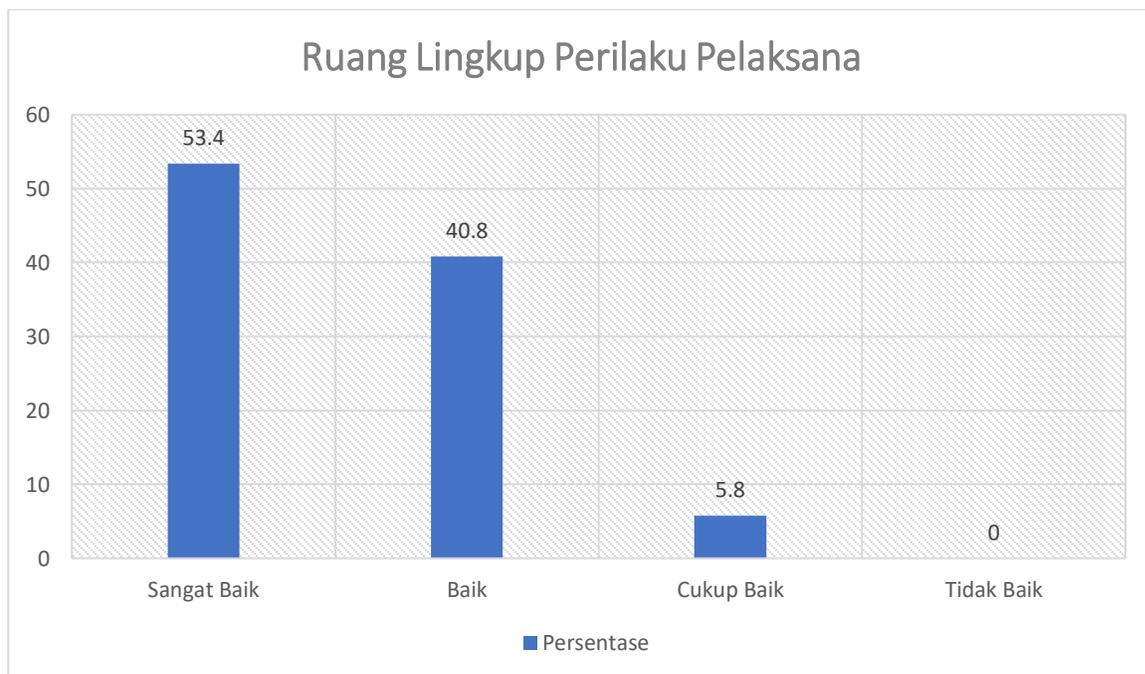
Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Perilaku Pelaksana**

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%	Skor*f
1.	Sangat Baik	A	4	64	53.4	256
2.	Baik	B	3	49	40.8	147
3.	Cukup Baik	C	2	7	5.8	14
4.	Tidak Baik	D	1	0	0	0
				120	100	417

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan melalui grafis berikut ini :

Gambar 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Perilaku Pelaksana**



Sumber : hasil pengolahan data

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa mayoritas responden yakni sebanyak 53.4% dari total keseluruhan responden berpendapat, bahwa perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan pada kantor Pengadilan Tinggi Makassar adalah Baik, dengan NRR Per Unsur 3.47, dimana berada pada Nilai Interval Konversi 3.5324 – 4.00 dengan kategori Mutu Pelayanan B atau Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”.

**8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

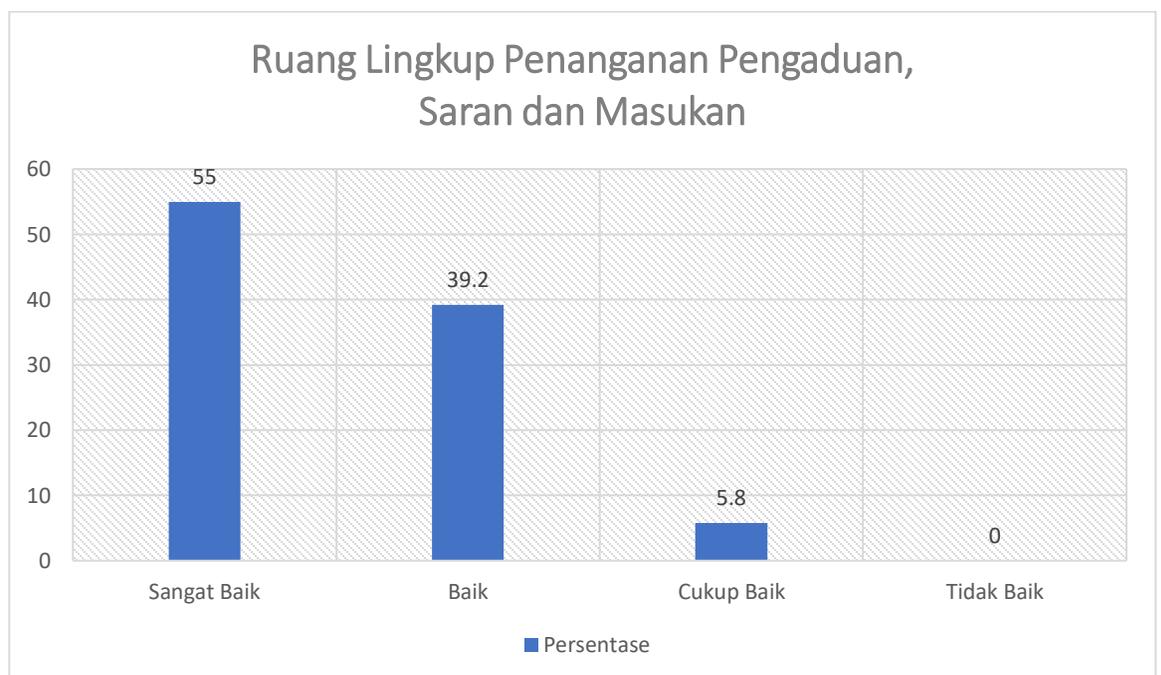
No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%	Skor*f
1.	Sangat Baik	A	4	66	55	264
2.	Baik	B	3	47	39.2	141

3.	Cukup Baik	C	2	7	5.8	14
4.	Tidak Baik	D	1	0	0	0
Jumlah				120	100	419
NRR Per Unsur						3.49

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan melalui grafis berikut ini :

Gambar 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**



Sumber : hasil pengolahan data

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa mayoritas responden yakni sebanyak 55% dari total keseluruhan responden berpendapat bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada kantor Pengadilan Tinggi Makassar adalah Sangat Baik, dengan NRR Per Unsur 3.49, dimana berada pada Nilai Interval Konversi 3.0644 – 3.532 dengan kategori Mutu Pelayanan B atau Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”.

## 9. Sarana & Prasarana

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Sarana dan Prasarana, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

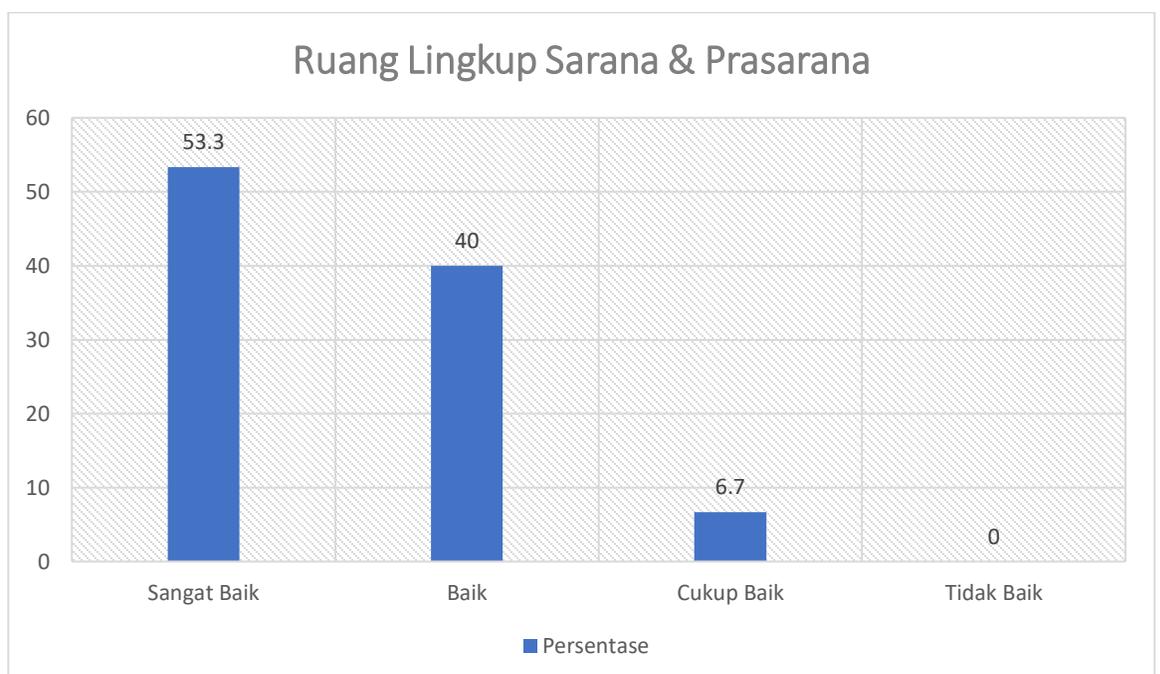
Tabel 16  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup: **Sarana & Prasarana**

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%	Skor*f
1.	Sangat Baik	A	4	64	53.3	256
2.	Baik	B	3	48	40	144
3.	Cukup Baik	C	2	8	6.7	16
4.	Tidak Baik	D	1	0	0	0
Jumlah				120	100	416
<b>Rerata Skor</b>						<b>3.46</b>

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel tersebut di atas, Hasil analisis Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana dapat disajikan melalui grafis berikut ini :

Gambar 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Makassar  
Ruang Lingkup : **Sarana & Prasarana**



Sumber : hasil pengolahan data

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa mayoritas responden yakni sebanyak 53.3% dari total keseluruhan responden berpendapat bahwa Sarana dan Prasarana pada kantor Pengadilan Tinggi Makassar adalah Sangat Baik, dengan NRR Per Unsur 3.46, dimana berada pada Nilai Interval Konversi 3.0644 – 3.532 dengan kategori Mutu Pelayanan B atau Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”.

### C. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Tinggi Makassar, yang diusulkan responden antara lain :

1. Terus ditingkatkan untuk pelayanan yang prima dan maksimal.
2. Tolong diizinkan untuk melakukan penelitian bagi pelajar dan mahasiswa.

## 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 Semester II tahun 2020 dengan jumlah responden sebanyak 120 orang, dapat diketahui hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa perolehan Nilai SKM Unit Pelayanan yakni sebesar **86.25** dengan Kategori mutu pelayanan **B** atau **Baik**, dengan perolehan nilai skor SKM berada pada interval 76.61 – 88.30.
2. Melewati nilai target capaian dengan selisih sebesar 1.25, dimana ditargetkan perolehan Nilai SKM sebesar 85.00.
3. Terjadi peningkatan capaian Nilai SKM dari hasil survei tahunan Semester I tahun 2020 yakni sebesar 0.27, dimana capaian hasil survei tahunan Semester I tahun 2020 yakni sebesar 85.98.

#### B. Rekomendasi

Survei tahunan SKM Semester II tahun 2020 yang berlangsung sejak tanggal 1 Juli – 30 Desember 2020. 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 di masa pandemi ini 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.
  - Harap 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 SPK pada situs website 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.
  - Perlu juga agar petugas PTSP diberikan seragam yang lebih baik dan bervariasi untuk meningkatkan kesan pelayanan yang lebih indah dan rapi.

- Hakim Tinggi Pengawas Bidang PTSP agar lebih aktif dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap jalannya pelayanan di PTSP.
- 2. Harap meningkatkan pengawasan terhadap jalannya proses penyelesaian perkara di Pengadilan tingkat pertama maupun tingkat banding.
- 3. 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.
- 4. Seluruh aparatur Pengadilan Tinggi Makassar harus mampu menerapkan 8 nilai utama Mahkamah Agung RI dalam hati, jiwa, perbuatan, dan pikiran.
- 5. Seluruh aparatur Pengadilan Tinggi Makassar harus tetap menjaga kebersihan.

**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 17 berikut :

Tabel 17  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada survei Semester II tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Nilai SKM	Kategori	Kinerja
1	Persyaratan	3.49				
2	Prosedur	3.52				
3	Waktu Pelayanan	3.35				
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.42				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.41				
6	Kompetensi Pelaksana	3.41				
7	Perilaku Pelaksana	3.47				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.49				
9	Sarana & Prasarana	3.46				
<b>Jumlah</b>		<b>31.05</b>	<b>3.45</b>	<b>86.25</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan perhitungan pada tabel 17 di atas, dapat diketahui bahwa Skor Nilai interval SKM berdasarkan hasil survei semesteran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II tahun 2020 di Pengadilan Tinggi Makassar adalah **3.45**, dengan Nilai Skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah **86.25** dan termasuk dalam Kategori **B** dengan Kinerja **BAIK**.

Dari tabel 17 juga dapat diketahui 3 unsur penilaian yang mendapat skor terendah, yaitu :

1. Waktu Penyelesaian (peringkat ke 9)
2. Produk spesifikasi jenis layanan (peringkat ke 8)
3. Kompetensi Pelaksana (peringkat ke 7)

Dari tabel 17 juga dapat diketahui 3 unsur penilaian yang mendapat skor tertinggi, yaitu :

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (peringkat ke 1)
2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (peringkat ke 2)
3. Persyaratan (peringkat ke 3)

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 6 bulan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 18  
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung-jawab
1.	Waktu Penyelesaian	1. Pembinaan khusus Seluruh Petugas PTSP. 2. Pengarahan di Rapat Bulanan.	1. Februari 2020 2. Maret 2020	Hakim Tinggi Pengawas IT dan Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
2.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Pembinaan khusus Seluruh Petugas PTSP.	Februari 2020	Hakim Tinggi Pengawas IT dan Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
3.	Kompetensi Pelaksana	Pembinaan khusus Seluruh Petugas PTSP.	Februari 2020	Hakim Tinggi Pengawas IT dan Ketua Pengadilan Tinggi Makassar

## RUJUKAN

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

## LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Kuesioner.
2. Hasil analisa data survei IKM.
3. Gambar Tim Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tim Survei IKM Pengadilan Tinggi Makassar.
4. Proses Pengisian kuesioner untuk survei IKM oleh Responden
5. Proses Pengolahan dan Penyusunan Laporan Survei IKM oleh Tim Evaluasi
6. Gambar petugas informasi bersama Tim Audit Badilum

Dapat diakses pada website Pengadilan Tinggi Makassar  
pt-makassar.go.id  
atau  
melalui link [bit.ly/SKM\\_ptmks](https://bit.ly/SKM_ptmks)



**PENGADILAN TINGGI MAKASSAR**  
Jl. Urip sumohardjo KM 4

### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TINGGI MAKASSAR**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
Pengadilan Tinggi Makassar

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, Januari 2020

Tim Survei

**IDENTITAS RESPONDEN**

- 1. Nama : ..... (boleh Inisial atau diisi Anonim)
- 2. Usia : ..... tahun
- 3. Jenis kelamin : 1. Laki-laki  
2. Perempuan
- 4. Pendidikan terakhir: 1. SD 5. D3 9. Yang Lain  
2. SMP 6. S1 / D4  
3. SMA 7. S2  
4. D1 8. S3
- 5. Pekerjaan Utama : 1. ASN / PNS 5. Wiraswasta  
2. TNI / Polri 6. Advokat  
3. Pegawai BUMN 7. Pelajar/Mahasiswa  
4. Pegawai Swasta 8. Lainnya/Pencari Keadilan
- 6. Nomor HP : .....
- 7. Email : .....
- 8. Layanan Yang Pernah Didapatkan :  
1. Administrasi Keuangan  
2. Administrasi Kepegawaian  
3. Administrasi Perencanaan  
4. Perpanjangan Penahanan  
5. Pendaftaran Banding  
6. Berita Acara Sumpah Advokat & Ecourt  
7. Layanan Informasi  
8. Layanan Pengaduan  
9. Penelitian Mahasiswa  
10. Lainnya : .....

**PETUNJUK :**

- 1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- 2. Cara Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

**PENDAPAT RESPON TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

NO	RUANG LINGKUP	PERTANYAAN	JAWABAN	P
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Tinggi Makassar?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit	4 3 2 1

2.	Prosedur	Menurut Bpk/ Ibu/ Sdr bagaimana prosedur/ tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Tinggi Makassar ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik	4 3 2 1
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan Pengadilan Tinggi Makassar.	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama	4 3 2 1
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Makassar?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal	4 3 2 1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Tinggi Makassar?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan	4 3 2 1
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kompetensi (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman ) para pegawai / petugas di Pengadilan Tinggi Makassar ?	a. Sangat Kompeten b. Kompeten c. Cukup Kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7.	Perilaku Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana sikap atau perilaku petugas/pegawai di Pengadilan Tinggi Makassar dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik	4 3 2 1
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Tinggi Makassar ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik	4 3 2 1
9.	Sarana dan Prasarana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang ada pada Pengadilan Tinggi Makassar ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik	4 3 2 1

Keterangan P = nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

#### PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam survey online Zona Integritas pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar

Saya Setuju

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun

Saya Setuju

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Tinggi Makassar bisa meningkatkan kualitas pelayanannya, terima kasih. Salam hormat kami.

**SARAN - SARAN PERBAIKAN :**

.....  
.....  
.....

Lampiran 2 : Hasil Analisa Data Survei Kepuasan Masyarakat

PENGELOLAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

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

Nama Responden (B)	1. Bagaimana persjara	2. Menurut Epk/ibuSc	3. Bagaimana jangka v	4. Menurut Epk/ibuSc	5. Menurut Epk/ibuSc	6. Menurut Epk/ibuSc	7. Menurut Epk/ibuSc	8. Menurut Epk/ibuSc	9. Menurut Epk/ibuSc	Dengan ini mengatak	Demikian Pernyataan
Mirmala Murnid	Mudah	Baik	Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Satiana	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Devi	Mudah	Sangat Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Ma yu made ari	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Puri Maghira Carlos	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Andi Andi Alangd	Cukup Mudah	Baik	Cukup Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Vinda Sukam	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Fatimah	Mudah	Baik	Cukup Cepat	Cukup Murah	Cukup Memuaskan	Cukup Kompeten	Baik	Baik	Cukup Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Muzashi Achmad Putra	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Ade	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Amer Moni SH	Cukup Mudah	Baik	Cepat	Cukup Murah	Cukup Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
HARSUL	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
AKIP	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Cukup Kompeten	Cukup Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Asri	Mudah	Baik	Cukup Cepat	Murah	Cukup Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Mulyanus	Sangat Mudah	Cukup Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Cukup Kompeten	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Surachmat	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Sudarni	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Samsul Bahri	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Manusur SH	Mudah	Baik	Cepat	Cukup Murah	Memuaskan	Cukup Kompeten	Baik	Baik	Cukup Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Abdul Rahman	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Abdul Rahim	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Khasrunisa	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Usman rampara	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Mahadi	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Cukup Murah	Cukup Memuaskan	Cukup Kompeten	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
KASIMANUS.H	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Resca Krestiyanti	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Cukup Memuaskan	Cukup Kompeten	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Anda	Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Sparuddin B. S. H	Mudah	Baik	Cukup Cepat	Murah	Cukup Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Suwardi Zainal SH	Sangat Mudah	Baik	Sangat Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Fanni	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju

Nama Responden (B)	1. Bagaimana persjara	2. Menurut Epk/ibuSc	3. Bagaimana jangka v	4. Menurut Epk/ibuSc	5. Menurut Epk/ibuSc	6. Menurut Epk/ibuSc	7. Menurut Epk/ibuSc	8. Menurut Epk/ibuSc	9. Menurut Epk/ibuSc	Dengan ini mengatak	Demikian Pernyataan
Sepitawati	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
SIDIK.S.H	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Purnomo	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Egi Ramdhani Syahri Vifa	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Sangat Kompeten	Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Muh. amin	Sangat Mudah	Baik	Cukup Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Cukup Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Masiana	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Abdul moizit	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Valyuddin.sh	Mudah	Cukup Baik	Cukup Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Alim bahri	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Yeni patti	Mudah	Baik	Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Mu. Ali Asbi	Sangat Mudah	Baik	Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Indawan. Sh	Sangat Mudah	Baik	Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Harwahid hamzah	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Nur Kusair Hasan	Sangat Mudah	Baik	Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
No Name	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Rani Kasmad	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
muhammad arief Soedar	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Paizda	Sangat Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Ningsih	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Nasuddin	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Imam F	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Usman.SH	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Sasmitawati	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
YF	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Agustina Karabua	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Fatmawati	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Zainal Abidin, SH	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
MM	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Adi Sakliawan Bustan	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Dian	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju

Nama Responden (B)	1. Bagaimana persjara	2. Menurut Epk/ibuSc	3. Bagaimana jangka v	4. Menurut Epk/ibuSc	5. Menurut Epk/ibuSc	6. Menurut Epk/ibuSc	7. Menurut Epk/ibuSc	8. Menurut Epk/ibuSc	9. Menurut Epk/ibuSc	Dengan ini mengatak	Demikian Pernyataan
ASPT	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Bunda bra	Mudah	Sangat Baik	Cepat	Cukup Murah	Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
AS	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Rahma	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
H.Sudamin	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Hijiana	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Mjdi	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Anna mahmud	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Murah	Memuaskan	Sangat Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Rusdi	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Ridwan.SH	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Roslani	Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
AbdulFahmat	Mudah	Baik	Sangat Cepat	Murah	Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
M. Safwan	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Rusdi	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Muz	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Abubakar,SH	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Abdul Aziz Saleh, SH, M	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cukup Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Renny Potari Sabandar	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Letia Masdani Harahap	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Sahrir	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Sanzang	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Muwaqibah	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Fata	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Mu.Amir,SH,MH	Cukup Mudah	Baik	Cukup Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Danis	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Mariane Masako Palim, Mudah	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Sti suryaningsih	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
hasman usman	Mudah	Baik	Cepat	Sangat Murah	Cukup Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
karmawati	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Sangat Kompeten	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
soepitadi	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju

Nama Responden (B)	1. Bagaimana persjara	2. Menurut Epk/ibuSc	3. Bagaimana jangka v	4. Menurut Epk/ibuSc	5. Menurut Epk/ibuSc	6. Menurut Epk/ibuSc	7. Menurut Epk/ibuSc	8. Menurut Epk/ibuSc	9. Menurut Epk/ibuSc	Dengan ini mengatak	Demikian Pernyataan
jabri and p	Sangat Mudah	Baik	Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Cukup Kompeten	Cukup Baik	Baik	Cukup Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
agam	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Sangat Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
ig ingge	Cukup Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
mu'adi	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
ani	Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Anonim	Mudah	Baik	Cepat	Cukup Murah	Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
zri nurung MSH	Mudah	Sangat Baik	Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
adi	Sangat Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
bambang	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
rupi	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
ari	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
rukargito	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
ahmad utung	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Karina S Saranga	Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
Antar	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
ijhalmih	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
baka	Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Sangat Memuaskan	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
mu'at taufik irnuhadi	Mudah	Sangat Baik	Cepat	Murah	Sangat Memuaskan	Kompeten	Baik	Baik	Sangat Baik	Saya Setuju	Saya Setuju
mita	Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Kompeten	Sangat Baik				

Frekuensi:	Frekuensi:	Frekuensi:	Frekuensi:	Frekuensi:	Frekuensi:	Frekuensi:	Frekuensi:	Frekuensi:
66	66	54	59	56	59	64	66	64
48	47	54	53	57	52	49	47	48
5	5	12	8	7	9	7	7	8
1	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Kuesioner:	Total Kuesioner:	Total Kuesioner:	Total Kuesioner:	Total Kuesioner:	Total Kuesioner:	Total Kuesioner:	Total Kuesioner:	Total Kuesioner:
120	120	120	120	120	120	120	120	120
Persentase:	Persentase:	Persentase:	Persentase:	Persentase:	Persentase:	Persentase:	Persentase:	Persentase:
55	56.6666667	45	49.16666667	46.66666667	49.16666667	53.33333333	55	53.33333333
40	39.16666667	45	44.16666667	47.5	43.33333333	40.83333333	39.16666667	40
4.166666667	4.166666667	10	6.666666667	5.833333333	7.5	5.833333333	5.833333333	6.666666667
0.833333333	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Persentase:	Total Persentase:	Total Persentase:	Total Persentase:	Total Persentase:	Total Persentase:	Total Persentase:	Total Persentase:	Total Persentase:
100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor * Frekuensi:	Skor * Frekuensi:	Skor * Frekuensi:	Skor * Frekuensi:	Skor * Frekuensi:	Skor * Frekuensi:	Skor * Frekuensi:	Skor * Frekuensi:	Skor * Frekuensi:
264	272	216	236	224	236	256	264	256
144	141	162	159	171	156	147	141	144
10	10	24	16	14	18	14	14	16
1	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Skor:	Total Skor:	Total Skor:	Total Skor:	Total Skor:	Total Skor:	Total Skor:	Total Skor:	Total Skor:
419	423	402	411	409	410	417	419	416
NRR per Unsur:	NRR per Unsur:	NRR per Unsur:	NRR per Unsur:	NRR per Unsur:	NRR per Unsur:	NRR per Unsur:	NRR per Unsur:	NRR per Unsur:
3.491666667	3.525	3.35	3.425	3.408333333	3.416666667	3.475	3.491666667	3.466666667
Rata-Rata NRR:								
3.45								
IKM Unit Pelayanan:								
86.25								

**Lampiran 3 : Gambar Tim Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Tim Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Makassar**

Gambar 1  
Seluruh Anggota Tim PTSP/ Surveyor



Gambar 2  
Tim PTSP/ Surveyor dari Bagian Kepaniteraan



Gambar 3  
Tim PTSP/ Surveyor dari Bagian Kesekretariatan



Keterangan :

1. Petugas yang ditunjuk di atas bertugas dianggap cakap dan mampu untuk ditempatkan pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Makassar Nomor : 6084/KPT/SK/KP.02.2/10/2019. Terjadi pengganti petugas sebanyak 3 kali oleh karena beberapa petugas mutasi.
2. Petugas yang telah ditunjuk bertugas secara bergantian setiap harinya dan bertanggungjawab penuh terhadap tugasnya pada hari yang bersangkutan bertugas.
3. Apabila selama yang bersangkutan bertugas terdapat kendala-kendala yang tidak mampu ditanganinya (misalnya : ada pihak yang meminta penjelasan/menyampaikan sesuatu terkait suatu perkara maupun untuk berkonsultasi terkait suatu perkara), maka petugas akan meminta bantuan kepada Tim Humas Pengadilan Tinggi Makassar yakni :
  - Makkasau, SH, MH,
  - H. Ahmad Gaffar, SH, MH, dan
  - DR. Jack Johanis Octavianus, SH, MH
4. Dalam pelaksanaan tugas, petugas yang ditugaskan di unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), berkerja berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat khusus untuk unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), menerapkan Budaya 3S (Senyum, Sapa dan Salam) dan juga Motto Pengadilan Tinggi Makassar yakni MANTAP (Melayani, Akomodatif, Non diskriminatif, Terukur, Akuntabel dan Profesional ).

5. Disadari pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Makassar terdapat kekurangan yang perlu penyempurnaan untuk setiap ruang lingkupnya, dan juga terdapat kendala-kendala yang dihadapi petugas dalam melaksanakan tugasnya. Namun berkat kerjasama tim yang solid tak terkecuali juga keterlibatan Tim Humas Pengadilan Tinggi Makassar, maka segala kendala dapat teratasi berkat komitmen bersama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan pengadilan, khususnya Pengadilan Tinggi Makassar dan peradilan dibawahnya. Oleh karena itu kami mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan pemberian pelayanan bagi pengguna layanan kami kedepannya.

Gambar 4  
Tim Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat PT. Makassar



Keterangan :

1. Tim Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tinggi Makassar terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Makassar Nomor : W22.U/034/OT.00/SK/1/2019.
2. Disadari penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Makassar terdapat kekurangan yang perlu penyempurnaan dan kendala-kendala dalam proses penyusunannya. Oleh karena itu kami mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kami kedepannya.

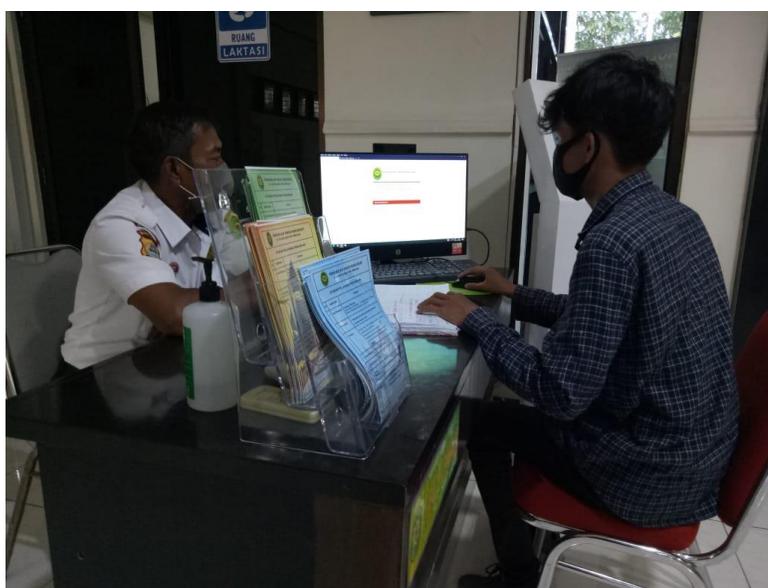
Gambar 1



Gambar 2



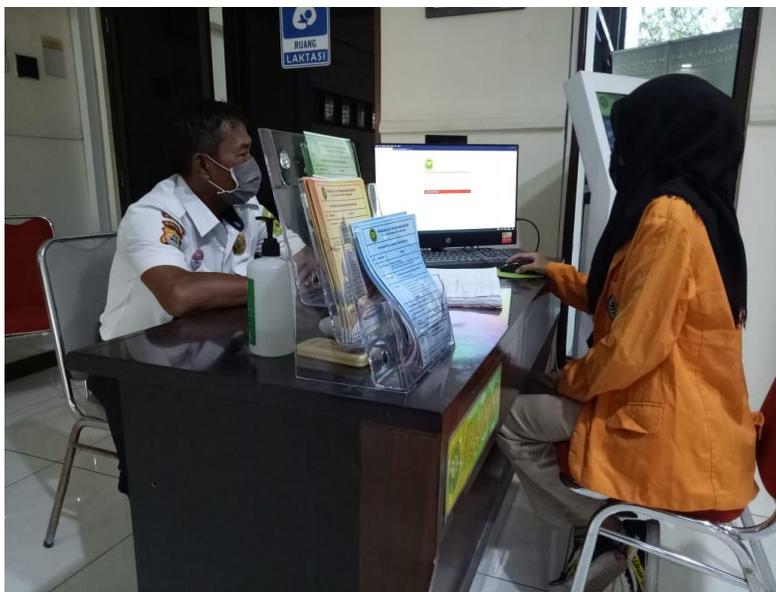
Gambar 3



Gambar 4



Gambar 5



Keterangan :

1. Responden mengisi kuesioner yang diberikan oleh petugas setelah mendapatkan pelayanan, sehingga jawaban dari responden sesuai dengan perasaan atau opininya setelah mendapatkan pelayanan.
2. Petugas tidak melakukan hal-hal yang bisa mempengaruhi opini responden selama pengisian kuesioner.
3. Kuesioner yang telah terisi kemudian diarsipkan oleh petugas Surveyor dan selanjutnya diberikan kepada Tim Evaluasi untuk dilakukan Proses Pengolahan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

**Lampiran 5 : Proses Pengolahan dan Penyusunan Laporan Survei SKM oleh Tim Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tinggi Makassar**

Gambar 1



Gambar 2



**Keterangan :**

Proses Pengolahan dan Penyusunan Laporan Hasil Survei SKM oleh petugas, diawasi oleh Ketua Tim Survei yang bekerjasama dengan PPID, agar meminimalisir kesalahan dari petugas. Hasil analisisnya ditunjukkan kepada Quality Management Representative (QMR). Laporan hasil survei yang telah selesai dibuat dan ditanda tangani, digandakan sebanyak 4 rangkap, kemudian diserahkan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Makassar, Management Representatif (MR), Ketua Tim Survei dan satunya lagi disimpan di unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).