



LAPORAN TRIWULAN 3

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

PERIODE JULI-SEPTEMBER TAHUN 2021
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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TRIWULAN 3
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
PENGADILAN TINGGI MAKASSAR
TAHUN 2021

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 Jumat, 8 Oktober 2021

KETUA TIM SURVEI



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 kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah disusun Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Makassar Triwulan 3 Tahun 2021, 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 3 Tahun 2021 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, 8 Oktober 2021

KETUA TIM SURVEI



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

NIP. 19610105 198312 2 001

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Peraturan Perundangan	2
C. Tujuan dan Sasaran	2
D. Organisasi dan Personil.....	3
E. Rencana Kerja Pelaksanaan	7
F. Tahapan Pelaksanaan	7
G. Target Capaian Survei	7
 BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	 8
A. Metode Survei.....	8
B. Teknik Pengumpulan Data	8
C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
D. Teknik Analisis Data	10
 BAB III. PROFIL RESPONDEN	 12
A. Umur/ Usia.....	12
B. Jenis Kelamin	13
C. Pendidikan Terakhir	14
D. Pekerjaan Utama	15
 BAB IV. HASIL SURVEI	 16
A. Nilai Per Unsur	16
C. Kesan & Pesan Responden.....	16
 BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	 19
A. Kesimpulan	19
B. Rekomendasi	19
 BAB VI. NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) & RENCANA TINDAK LANJUT	 21
A. Nilai Survei Kepuasan Masyarat	21
B. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	22
 RUJUKAN	 23
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	 24

DAFTAR TABEL

<i>Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan.....	7
2. Nilai SKM Berdasarkan Persepsi Mutu pelayanan dan Kinerja Pengadilan	10
3. Responden Berdasarkan Umur/Usia	12
4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
5. Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	14
6. Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	15
7. Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran	16
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Makassar	
8. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Survei Triwulan III tahun 2021	21
9. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	22

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	12
4. Responden berdasarkan Jenis Kelamin	13
5. Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	14
6. Responden berdasarkan Pekerjaan Utama	15

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.

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 :

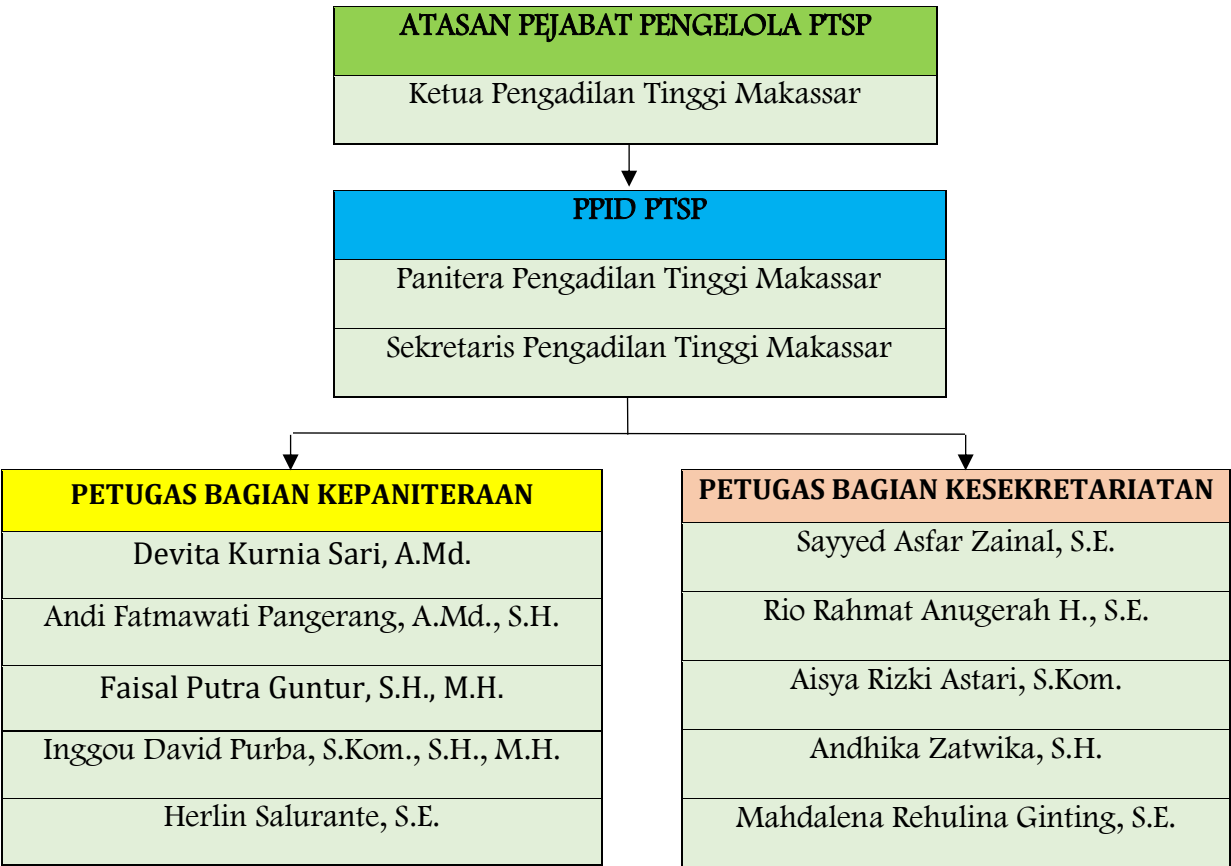
1. Menjaga kemandirian.
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan.
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Tinggi Makassar.
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Tinggi Makassar.

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

Struktur Unit Pelayanan Publik :

Berikut adalah struktur dari Tim Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Makassar berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Makassar Nomor : W22.U/417/HM.02.3/SK/1/2020 :

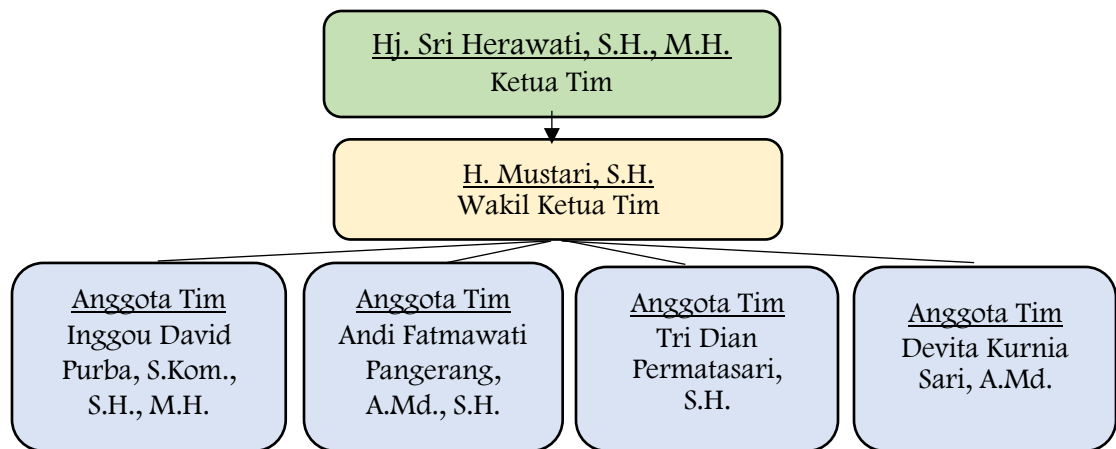
Gambar 1
Bagan struktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Pengadilan Tinggi Makassar



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 : 29/KPT/Kp.I/SK/I/2021 :

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 III tahun 2021, dengan menetapkan jumlah responden sebanyak 43 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 – 4 Juli 2021
2	Pengumpulan data survei SKM	5 Juli s/d 30 September 2021
3	Pengolahan data hasil survei	1 - 3 Oktober 2021
4	Penyusunan dan pelaporan hasil survei	4 – 8 Oktober 2021

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 III tahun 2021 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 40 orang yang diambil dengan teknik *Morgan dan Krejcie*. Karena jumlah populasi survei harian selama 3 bulan terakhir ini adalah 45 melalui survei harian dari aplikasi SISUPER Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI, maka berdasarkan metode Morgan dan Krejcie untuk sampel penelitian ini ditentukan 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	KEPANITERAAN
	1. Pengaduan
	2. Pemberian Informasi
	3. Permohonan Banding
	4. Pembinaan dan Pengawasan
	5. Ijin Penelitian
	6. Advokat/Permohonan Sumpah
	7.Perpanjangan Penahanan

B	KESEKRETARIATAN
	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 :

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

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

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

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 :

$$IKM\ unit\ pelayanan \times 25$$

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

- a. Jumlah nilai per unsur

$$Total\ jumlah\ nilai\ persepsi\ dari\ masing - masing\ unsur$$

- b. Nilai rata-rata per unsur

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

- c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur

$$NRR\ per\ unsur\ x\ 0.11$$

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur / usia

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

Tabel 3
Responden Berdasarkan Umur/ Usia

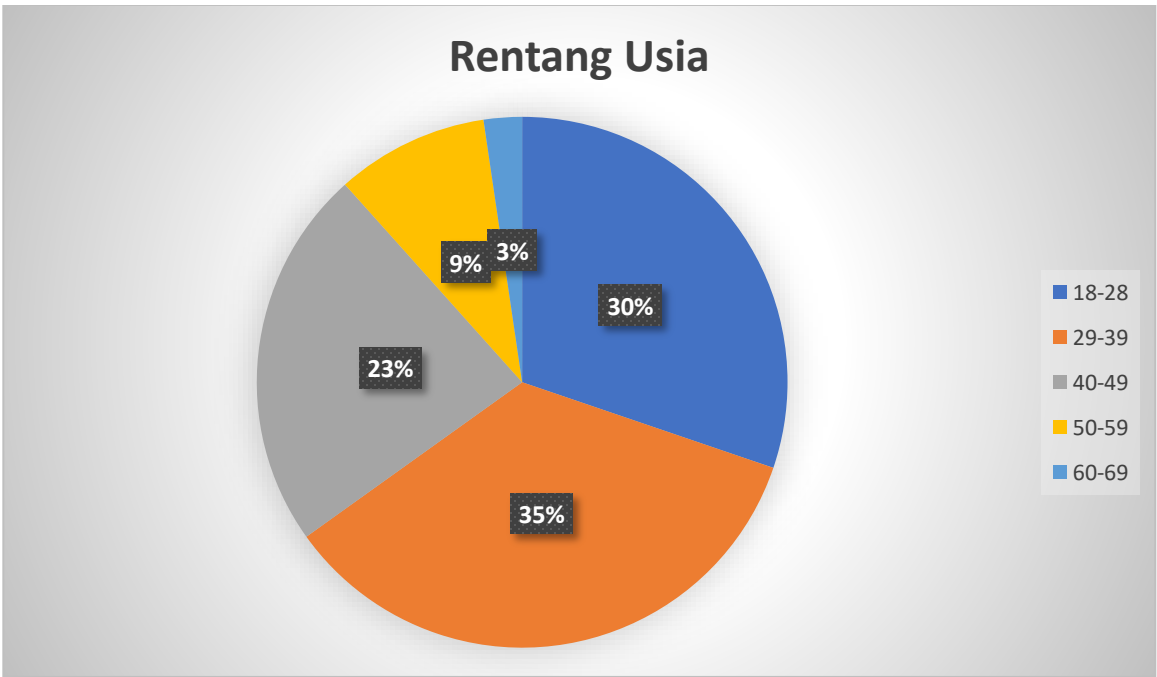
No	Umur / Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28	13	30.23
2	29 - 39	15	34.88
3	40 - 49	10	23.26
4	50 - 59	4	9.30
5	60 - 69	1	2.33
Jumlah		43	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari total 43 responden, mayoritas responden pada survei ini yakni responden dengan rentan usia 29 - 39 tahun sebanyak 15 orang (34.88%) dan yang paling sedikit yakni responden dengan rentan usia 60 - 69 tahun sebanyak 1 orang (2.33%).

Karakteristik Rentan usia/umur dari 43 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

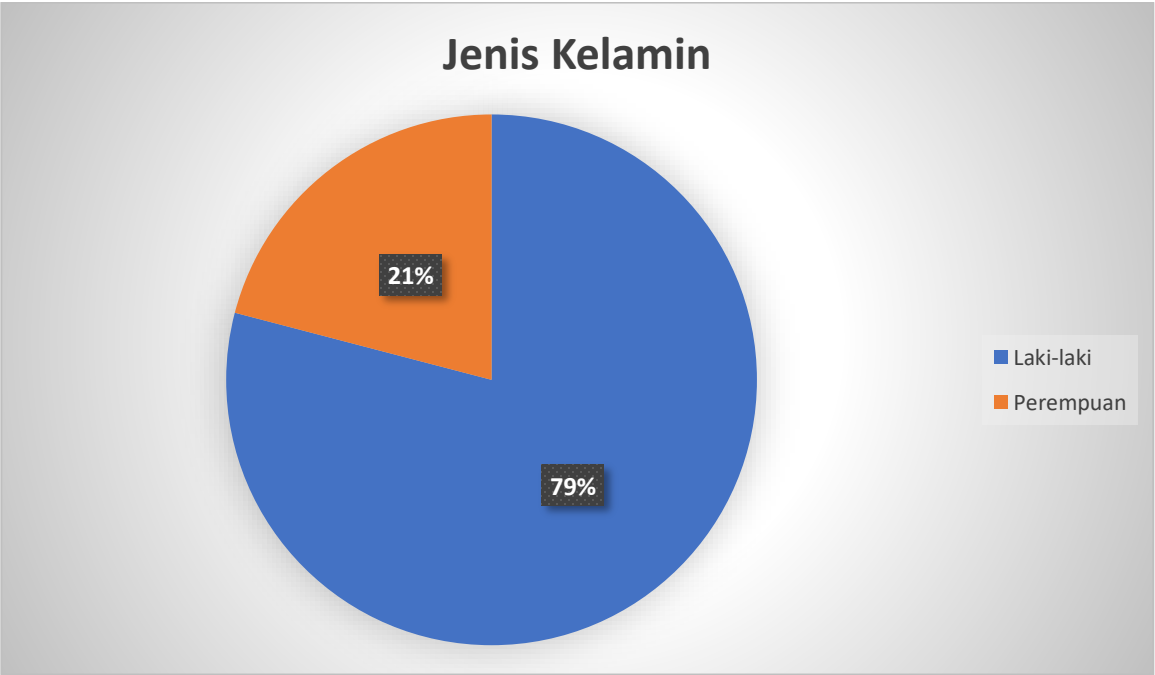
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki - laki	34	79.07
2	Perempuan	9	20.93
Jumlah		43	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas bahwa dari total 43 responden, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang (79.07%) dan perempuan sebanyak 9 orang (20.93%).

Karakteristik Jenis kelamin dari 43 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

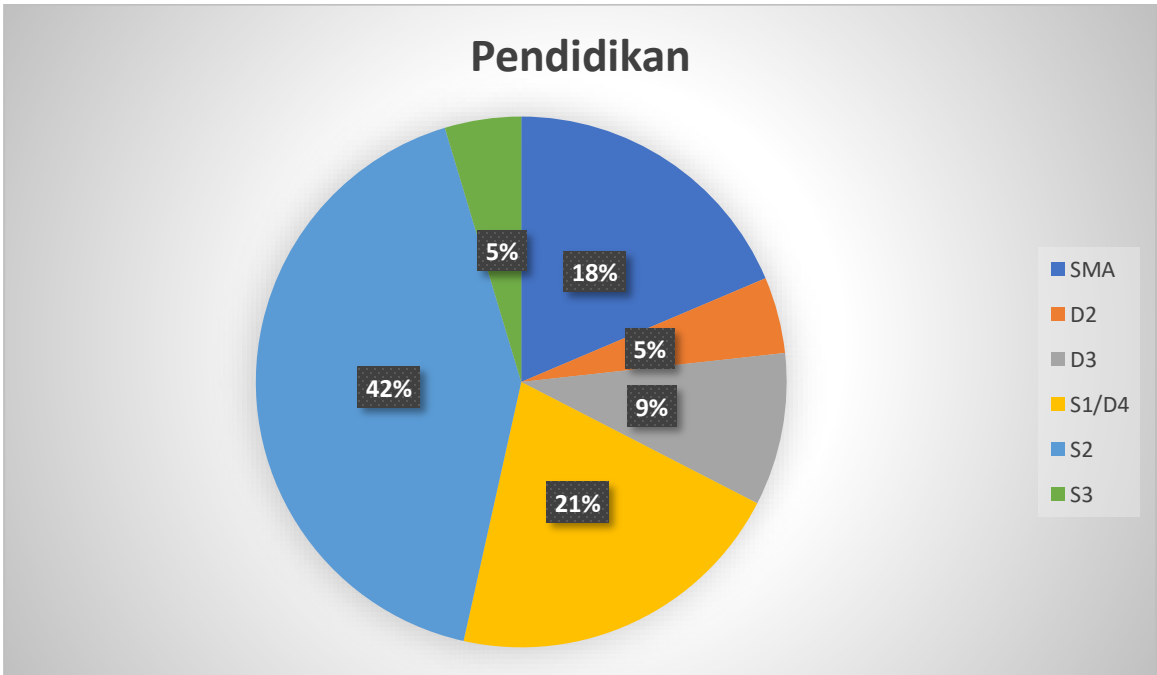
No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	0	0
4	SMA	8	18.61
5	D1	0	0
6	D2	2	4.65
7	D3	4	9.30
8	S1 / D4	9	20.93
9	S2	18	41.86
10	S3	2	4.65
Jumlah		43	100

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 S2 sebanyak 18 orang (41.86%) dan yang paling sedikit yakni responden dengan Pendidikan Terakhir D2 dan S3 masing-masing sebanyak 2 orang (4.65%).

Karakteristik Pendidikan Terakhir dari 43 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

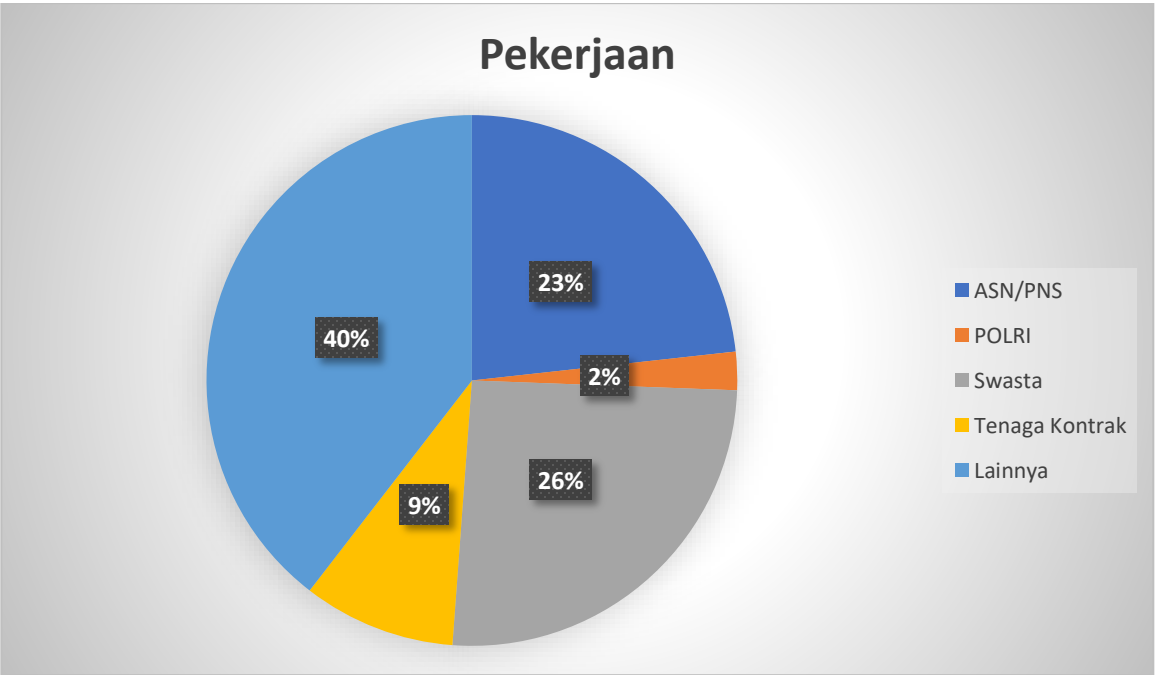
No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	ASN / PNS	10	23.26
2	TNI	0	0
3	POLRI	1	2.33
4	Swasta	11	25.58
5	Wirausaha	0	0
6	Tenaga Kontrak	4	9.30
7	Lainnya	17	39.53
Jumlah		43	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas bahwa dari total 43 responden, mayoritas responden pada survei ini berprofesi Lainnya yakni sebanyak 17 orang (39.53%), dan yang paling sedikit yakni responden POLRI yakni 1 orang (2.33%). 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 43 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 43 kuesioner. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III tahun 2021 Pengadilan Tinggi Makassar (lihat lampiran 2), dapat diketahui bahwa capaian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Makassar yakni **92.44** atau **3.70**, 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 tahunnya.

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	3.721	Sangat Baik	3
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.651	Sangat Baik	5
3	Waktu Penyelesaian	3.558	Sangat Baik	9
4	Biaya / Tarif	3.814	Sangat Baik	2
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.651	Sangat Baik	6
6	Kompetensi pelaksana	3.628	Sangat Baik	7
7	Perilaku pelaksana	3.674	Sangat Baik	4
8	Sarana & Prasarana	3.605	Sangat Baik	8
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan 	3.977	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	Layanan memuaskan dan sesuai prosedur
2	Lebih baik dari hari ini
3	Pelayanan yang saya dapatkan sangat cepat, petugas pelayanan yang kompeten, ramah dan sopan membuat saya bangga melihat pelayanan pemerintah yang sangat baik
4	Pelayanan cepat
5	Semoga lolos WBK
6	Semoga semakin baik
7	Sukses selalu
8	Tetaplah memberi pelayanan yg sesuai dengan ketentuan yg berlaku...
9	Pelayanan yg ada dpt dipertahankan dan ditingkatkan
10	Saya harap agar tetap bekerja sesuai prosedur
11	Tingkatkan pelayanan semoga lebih baik kedepannya
12	Pelayanan sesuai SOP pelayanan pada umumnya
13	Very good
14	Sangat kompeten dan profesional
15	Tetap komitmen dan menjaga integritas
16	Sangat baik
17	Sangat memuaskan pelayanannya
18	Tetap pertahankan cita hukum dan keadilan
19	Harus dipertahankan Pelayanan yang sangat baiknya
20	Pelayanan sangat baik
21	Tingkatkan pelayanan dengan berbasis elektronik
22	Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.
23	Agar menjadi wadah yang tetap bersinergi dalam melayani masyarakat dalam menuntut keadilan dan hak hak mereka
24	Semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi
25	Terima kasih, semoga makin maju
26	Tingkatkan terus pelayanannya demi kepuasan pengguna
27	Ok mantap ????????
28	perlu ditingkatkan pelayanan, walau sudah baik
29	lebih dipertahankan
30	Cepat tanggap
31	Keramahan pegawai dalam pelayanan agar tetap dipertahankan
32	Pada umumnya bagus, hanya pernah mengurus dokumen, tapi layanannya cepat tutup dan antrian perharinya dibatasi
33	Baik
34	Baik
35	Pelayanan nya baik pesannya sih sistem pelayanannya di perbarui secara digital
36	meberikan pelayanan yg sangat baik.
37	Mantap Pelayanannya????
38	Saat ke PT Makassar, first impressionnya adalah lingkungan yg bersih dan rapi, petugas pada loket pelayanan sangat ramah dan sopan serta memberikan informasi yg sangat jelas. Sukses PT Makassar menuju WBK
39	Sukses selalu buat pengadilan tinggi Makassar
40	Pelayanan baik tdk ada permintaan pembayaran selain yg telah ditetapkan secara resmi
41	Tingkatkan

42	Kesannya pelayanannya bagus, petugasnya ramah dan sopan Pesanya semoga kedepannya lebih Sigap Melayani, Adil ,Ramah,Tegas (SMART) sehingga tingkat kepuasan Masyarakat dlm pelayanan di Pengadilan lebih sempurna.
43	Sukses selalu

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 III tahun 2021 dengan jumlah responden sebanyak 43 orang, dapat diketahui hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa perolehan Nilai SKM Unit Pelayanan yakni sebesar **92.44** atau **3.70** 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 3.44, dimana ditargetkan perolehan Nilai SKM sebesar 89.00.
3. Terjadi penurunan capaian Nilai SKM dari hasil survei tahunan Semester I tahun 2021 yakni sebesar 2.33, dimana capaian hasil survei tahunan Semester 1 tahun 2021 yakni sebesar 94.77 atau 3.79.

B. Rekomendasi

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III tahun 2021 yang berlangsung sejak tanggal 1 Juli – 30 September 2021. 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 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.

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 III tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Nilai SKM	Kategori	Kinerja
1	Persyaratan	3.721	0.413	92.44	A	Sangat Baik
2	Mekanisme & Prosedur	3.651	0.406			
3	Waktu Pelayanan	3.558	0.395			
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.814	0.424			
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.651	0.406			
6	Kompetensi Pelaksana	3.628	0.403			
7	Perilaku Pelaksana	3.674	0.408			
8	Sarana & Prasarana	3.605	0.401			
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.977	0.442			
Jumlah		33.279	3.698	92.44	A	Sangat Baik

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa Skor Nilai interval SKM berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III tahun 2021 di Pengadilan Tinggi Makassar adalah **3.70**, dengan Nilai Skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah **92.44** 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)
- 2. Sarana & Prasarana (peringkat ke 8)
- 3. Kompetensi Pelaksana (peringkat ke 7)

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

- 1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (peringkat ke 1)
- 2. Biaya / Tarif (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 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 / Penyelesaian	1. Pembinaan khusus Seluruh Petugas PTSP. 2. Pengarahan di Rapat Bulanan.	1. September 2021 2. Oktober 2021	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar dan Hakim Tinggi Pengawas PTSP
2.	Sarana & Prasarana	Pengarahan di Rapat Bulanan	September 2021	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
3.	Kompetensi Pelaksana	Pembinaan khusus Seluruh Petugas PTSP.	September 2021	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.
3. Notulen Rapat.

Dapat diakses pada website Pengadilan Tinggi Makassar
esurvey.pt-makassar.go.id

PENGELOLAHAAN 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	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	SUMATERA SELATAN	28 Tahun Laki-laki	Diploma 3PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	SULAWESI SELATAN	64 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	4
5	GORONTALO	26 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	SULAWESI SELATAN	45 Tahun Laki-laki	Diploma 2LAINNYA	3	4	3	4	4	3	3	3	4
7	SULAWESI SELATAN	45 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
8	SULAWESI TENGAH	44 Tahun Perempua n	S2SWASTA	3	3	4	4	3	4	4	4	4
9	SULAWESI SELATAN	44 Tahun Laki-laki	S2POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	P A P U A	26 Tahun Perempua n	S2SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
11	SULAWESI SELATAN	43 Tahun Perempua n	S3SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	SULAWESI SELATAN	24 Tahun Laki-laki	Diploma 3PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	SULAWESI SELATAN	24 Tahun Perempua n	Diploma 3PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	SULAWESI SELATAN	33 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	SULAWESI SELATAN	31 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	3	3	3	3	4	3	3	4
16	SULAWESI SELATAN	30 Tahun Laki-laki	SMUSWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	SULAWESI SELATAN	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4

18	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	SULAWESI SELATAN	29 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	SULAWESI SELATAN	37 Tahun Laki-laki	Diploma 2TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	SULAWESI SELATAN	39 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	3	4	3	3	4	3	4	4
22	SULAWESI SELATAN	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	SULAWESI SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	SULAWESI SELATAN	31 Tahun Perempuan	Diploma 3PNS	3	4	3	4	3	3	4	3	4
25	SULAWESI SELATAN	28 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	3	3	3	4	3	3	4
26	SULAWESI SELATAN	49 Tahun Laki-laki	S3LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	SULAWESI SELATAN	57 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
28	SULAWESI SELATAN	57 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	3	3	3	3	4	4
29	SULAWESI SELATAN	52 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	SULAWESI SELATAN	33 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	SULAWESI SELATAN	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	3	4
32	SULAWESI SELATAN	33 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	3	2	2	3	3	3	3	2	3
33	SULAWESI SELATAN	41 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	4	4	3	4	4	3	4
34	SULAWESI SELATAN	29 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	3	4	3	4	4	3	3	4	4
35	SULAWESI SELATAN	19 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
36	SULAWESI SELATAN	19 Tahun Laki-laki	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	3	4	4	3	4	3	4
37	SULAWESI SELATAN	20 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	SULAWESI SELATAN	42 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	SULAWESI SELATAN	45 Tahun Perempuan	S2PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4
41	SULAWESI SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	SULAWESI BARAT	53 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	SULAWESI TENGAH	41 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	2	4



PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

JL. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar
Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365
Email : pt.sulselbar@gmail.com
Website : www.pt-makassar.go.id

Nomor Dokumen	
Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	5 Februari 2020
Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
FORM. NOTULEN RAPAT	
Halaman	1 of 7

HARI / TANGGAL RAPAT	Kamis, 1 Juli 2021		KETERANGAN LAMPIRAN	
LOKASI RAPAT	Ruang Tamu Terbuka Lt.1 Pengadilan Tinggi Makassar		☒	Surat / Internal Memo
MULAI WAKTU RAPAT	13.30 WITA	SELESAI	15.00 WITA	☒ Daftar Hadir
POKOK BAHASAN RAPAT	Rapat Persiapan dan Perencanaan Jadwal Survei		☒	Dokumentasi Gambar
			Catatan Tambahan :	
PIMPINAN RAPAT	Hj. SRI HERAWATI, S.H., M.H. (Koordinator Tim Survei Hakim Tinggi Pengadilan Tinggi Makassar)			
NARASUMBER	1	H. MUSTARI, S.H., M.H. (Wakil Koordinator Tim Survei Hakim Tinggi Pengadilan Tinggi Makassar).		
NOTULIS	Andi Fatmawati Pangerang			
PESERTA RAPAT	1	Anggota Tim Survei		

	PENGADILAN TINGGI MAKASSAR	Nomor Dokumen	
	JL. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar	Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
	Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365	Tanggal Revisi	-
	Email : pt.sulselbar@gmail.com	Revisi Ke	00
	Website : www.pt-makassar.go.id	Tanggal Efektif	5 Februari 2020
		Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
		FORM. NOTULEN RAPAT	
		Halaman	2 of 7

RAPAT PERSIAPAN DAN PERENCANAAN JADWAL SURVEI

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Rapat dimulai pada pukul 13.30 Wita yang dihadiri oleh Ibu Hj. Sri Herawati, S.H., M.H. Bapak H. Mustari, S.H., M.H. dan Para Anggota Tim Survei.

Acara dibuka oleh Pimpinan Rapat Ibu Hj. Sri Herawati, S.H., M.H. Hakim Tinggi Pengadilan Tinggi Makassar selaku Ketua Tim Survei Pengadilan Tinggin Makassar.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

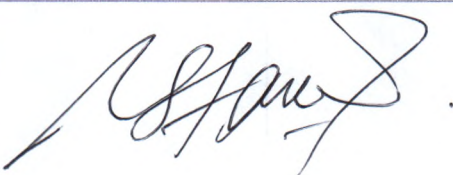
1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan;
2. Mendorong masyarakat berpartisipasi sebagai peggunan layanan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
4. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
5. Sebagai acuan dalam peningkatan kualitas penyelenggara pelayanan publik.

 PENGADILAN TINGGI MAKASSAR JL. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365 Email : pt.sulselbar@gmail.com Website : www.pt-makassar.go.id	Nomor Dokumen	
	Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
	Tanggal Revisi	-
	Revisi Ke	00
	Tanggal Efektif	5 Februari 2020
	Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
	FORM. NOTULEN RAPAT	
	Halaman	3 of 7

Rapat Persiapan dan Perencanaan ini membahas tentang :

1. Membuat daftar pelanggan (pengguna) tetap layanan Pengadilan (Customer Base).
2. Membuat daftar pelanggan (pengguna) pada para pencari keadilan yang menggunakan layanan pengadilan dalam waktu tertentu (Customer List).
3. Menyusun dan menetapkan waktu dan pelaksanaan kegiatan, sebagai berikut :
 - a. Persiapan dilaksanakan pada tanggal 1 – 4 Juli 2021;
 - b. Pengumpulan data survei SKM dilaksanakan pada tanggal 5 Juli s/d 30 September 2021;
 - c. Pengolahan data hasil survei dilaksanakan pada tanggal 1 – 3 Oktober 2021;
 - d. Penyusunan dan Pelaporan hasil survei dilaksanakan pada tanggal 4 – 8 Oktober 2021.

Demikian Notulen ini dibuat pada hari Kamis, tanggal 1 Juli 2021 pukul 13.30 WITA.

NOTULIS	NARA SUMBER
Nama Lengkap & TTD	Nama Lengkap & TTD
ANDI FATMAWATI PANGERANG	H. MUSTARI, S.H., M.H.
	



PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Jl. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar
Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365
Email : pt.sulselbar@gmail.com
Website : www.pt-makassar.go.id

Nomor Dokumen	
Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	5 Februari 2020
Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
FORM. NOTULEN RAPAT	
Halaman	4 of 7

SURAT/ INTERNAL MEMO



PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Jl. Urip Sumaharjo, KM 4, Sulawesi Selatan, Telepon/ Fax : (0411) 448365, 448366
Website : <http://www.pt-makassar.go.id>, Email : pt.makassar@gmail.com,
Perdata : perdata_ptmks@yahoo.com Pidana : pidana_ptmakassar@gmail.com
Tipikor : tipikorpmtks@gmail.com, Hukum : hukum_pt.mks@gmail.com

Rabu, 30 Juni 2021

Nomor : W22-U/ 3383/UM/6/2021
Lampiran : -
Perihal : Undangan Rapat

KEPADA YTH,

- 1. Bapak Mustari, S.H., M.H
 - 2. Anggota Tim Survei
- Di –

Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini kami mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu tersebut diatas untuk menghadiri Rapat Persiapan dan Perencanaan Jadwal Survei yang akan dilaksanakan pada :

Hari, Tanggal : Kamis, 1 Juli 2021
Waktu : 13.30 WITA – Selesai
Tempat : Ruang Tamu Terbuka Lt. 1 Pengadilan Tinggi Makassar
Notulis : Andi Fatmawati Pangerang

Demikian Undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KETUA TIM,

HJ. SRI HERAWATI, S.H., M.H

	PENGADILAN TINGGI MAKASSAR Jl. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365 Email : pt.sulselbar@gmail.com Website : www.pt-makassar.go.id	Nomor Dokumen	
		Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
		Tanggal Revisi	-
		Revisi Ke	00
		Tanggal Efektif	5 Februari 2020
		Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
		FORM. NOTULEN RAPAT	
		Halaman	5 of 7

DAFTAR HADIR

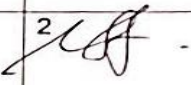
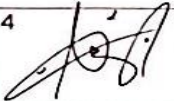


PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Jl. Urip Sumoharjo, KM.4, Sulawesi Selatan, Telepon/ Fax : (0411) 448365, 448366
Website : [http //www pt-makassar go id](http://www.pt-makassar.go.id), Email : pt.makassar@gmail.com,
Perdata : perdata_ptmks@yahoo.com Pidana : pidana_ptmakassar@gmail.com
Tipikor : tipikorpmtks@gmail.com, Hukum : hukum_pt_mks@gmail.com

DAFTAR HADIR

Hari/ Tanggal : Kamis, 1 Juli 2021
Pukul : 13.30 WITA – Selesai
Tempat : Ruang Tamu Terbuka Pengadilan Tinggi Makassar
Agenda : Rapat Persiapan dan Perencanaan Jadwal Survei

NO.	NAMA / NIP	JABATAN	TANDA TANGAN	
1	Sri Herawati	Ketua Tim	1	
2	MUSTARI	Anggota		2 
3	Andi Fatmawati	Anggota	3	
4	DEVITA KURNIA S.	ANGGOTA		4 
5	Inggou David Purba	Anggota	5	
6	Tu Dian pemakassar	Anggota		6 

Makassar, 1 Juli 2021
KETUA TIM,


HI. SRI HERAWATI, S.H., M.H.



PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

JL. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar
Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365
Email : pt.sulselbar@gmail.com
Website : www.pt-makassar.go.id

Nomor Dokumen	
Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	5 Februari 2020
Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
FORM. NOTULEN RAPAT	
Halaman	6 of 7

DOKUMENTASI





PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

JL. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar
Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365
Email : pt.sulselbar@gmail.com
Website : www.pt-makassar.go.id

Nomor Dokumen	
Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	5 Februari 2020
Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
FORM. NOTULEN RAPAT	
Halaman	7 of 7





PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

JL. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar
Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365
Email : pt.sulselbar@gmail.com
Website : www.pt-makassar.go.id

Nomor Dokumen	
Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	5 Februari 2020
Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
FORM. NOTULEN RAPAT	
Halaman	1 of 6

HARI / TANGGAL RAPAT	Jumat, 1 Oktober 2021		KETERANGAN LAMPIRAN	
LOKASI RAPAT	Ruang Media Center Lt. 2 Pengadilan Tinggi Makassar		☒	Surat / Internal Memo
MULAI WAKTU RAPAT	13.30 WITA	SELESAI	15.00 WITA	☒ Daftar Hadir
POKOK BAHASAN RAPAT	Rapat Pengolahan Data Hasil Survei		☒	Dokumentasi Gambar
			Catatan Tambahan :	
PIMPINAN RAPAT	Hj. SRI HERAWATI, S.H., M.H. (Koordinator Tim Survei Hakim Tinggi Pengadilan Tinggi Makassar)			
NARASUMBER	1	H. MUSTARI, S.H., M.H. (Wakil Koordinator Tim Survei Hakim Tinggi Pengadilan Tinggi Makassar)		
NOTULIS	Andi Fatmawati Pangerang			
PESERTA RAPAT	1	Anggota Tim Survei		

	PENGADILAN TINGGI MAKASSAR	Nomor Dokumen	
	JL. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar	Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
	Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365	Tanggal Revisi	-
	Email : pt.sulselbar@gmail.com	Revisi Ke	00
	Website : www.pt-makassar.go.id	Tanggal Efektif	5 Februari 2020
		Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
		FORM. NOTULEN RAPAT	
		Halaman	2 of 6

RAPAT PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Rapat dimulai pada pukul 13.30 Wita yang dihadiri oleh Ibu Hj. Sri Herawati, S.H., M.H. Bapak H. Mustari, S.H., M.H. dan Para Anggota Tim Survei.

Acara dibuka oleh Pimpinan Rapat Ibu Hj. Sri Herawati, S.H., M.H. Hakim Tinggi Pengadilan Tinggi Makassar selaku Ketua Tim Survei Pengadilan Tinggi Makassar.

Rapat Pengolahan dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik juga diminta membawa tindak lanjut setiap perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik hasil survei kepuasan masyarakat tahun sebelumnya.

Rapat Pengolahan Data Hasil Survei ini membahas tentang :

1. Pengelompokan pengguna yang termasuk kedalam Customer Base;
2. Pengelompokan pengguna yang termasuk kedalam Customer List;
3. Penentuan dimensi-dimensi pengukuran penelitian untuk mendapatkan tingkat validitas dan realibilitas hasil survei;
4. Merumuskan permasalahan mengenai skala prioritas yang dihadapi selama penyusunan kajian;



PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

JL. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar
Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365
Email : pt.sulselbar@gmail.com
Website : www.pt-makassar.go.id

Nomor Dokumen	
Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	5 Februari 2020
Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
FORM. NOTULEN RAPAT	
Halaman	3 of 6

Untuk segala permasalahan yang ditemui pada Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat, selanjutnya akan dibahas lebih lanjut guna meningkatkan pelayanan yang memuaskan untuk para pencari keadilan.

Demikian Notulen ini dibuat pada hari Jumat, tanggal 1 Oktober 2021 pukul 13.30 WITA.

NOTULIS	NARA SUMBER
Nama Lengkap & TTD	Nama Lengkap & TTD
ANDI FATMAWATI PANGERANG	H. MUSTARI, S.H., M.H.



PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

JL. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar
Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365
Email : pt.sulselbar@gmail.com
Website : www.pt-makassar.go.id

Nomor Dokumen	
Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	5 Februari 2020
Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
FORM. NOTULEN RAPAT	
Halaman	4 of 6

SURAT/ INTERNAL MEMO



PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Jl. Unp Sumoharjo, KM 4, Sulawesi Selatan, Telepon/ Fax : (0411) 448365, 448366
Website : <http://www.pt-makassar.go.id>, Email : pt.makassar@gmail.com,
Perdata : perdata_ptmks@yahoo.com Pidana : pidana_ptmakassar@gmail.com
Tipikor : tipikorpmtks@gmail.com, Hukum : hukum_pt.mks@gmail.com

Kamis, 30 September 2021

Nomor : W22-U/ 3384/UM/9/2021
Lampiran : -
Penhal : Undangan Rapat

KEPADA YTH,

- 1. Bapak Mustari, S H., M H
- 2. Anggota Tim Survei

Di –
Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini kami mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu tersebut diatas untuk
menghadin Rapat Pengolahan Data Hasil Survei yang akan dilaksanakan pada :

Hari, Tanggal : Jumat, 1 Oktober 2021
Waktu : 13 30 WITA – Selesai
Tempat : Ruang Media Center Lt. II Pengadilan Tinggi Makassar
Notulis : Andi Fatmawati Pangerang

Demikian Undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan
terima kasih.

KETUA TIM,

HJ. SRI HERAWATI, S.H., M.H



PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Jl. Urip Sumaharjo Km.4, Makassar
Telp. 0411-448365-448368 Fax. 0411-448365
Email : pt.sulselbar@gmail.com
Website : www.pt-makassar.go.id

Nomor Dokumen	
Tanggal Pembuatan	5 Februari 2020
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	5 Februari 2020
Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Makassar
FORM. NOTULEN RAPAT	
Halaman	5 of 6

DAFTAR HADIR



PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Jl. Urip Sumoharjo, KM.4, Sulawesi Selatan, Telepon/ Fax : (0411) 448365, 448366
Website : <http://www.pt-makassar.go.id>, Email : pt.makassar@gmail.com
Perdata : perdata_ptmks@yahoo.com Pidana : pidana_ptmakassar@gmail.com
Tipikor : tipikorpmtks@gmail.com, Hukum : hukum_pt_mks@gmail.com

DAFTAR HADIR

Hari/ Tanggal : Jumat, 1 Oktober 2021
Pukul : 13.30 WITA – Selesai
Tempat : Ruang Media Center Pengadilan Tinggi Makassar
Agenda : Rapat Pengolahan Data Hasil Survei

NO.	NAMA / NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1	SRI Herawati	Ketua Tim	1
2	MUSTARI	Anggota	2
3	Inggou David Purba	Anggota	3
4	H. Dan Pematasan	Anggota	4
5	Andi Fatmawati	Anggota	5
6	DEVITA KURNIA SARI	ANGGOTA	6

Makassar, 1 Oktober 2021
KETUA TIM,

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

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

TRIWULAN III TAHUN 2021

NILAI IKM

3,70

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PENGUNGGUNA LAYANAN PENGADILAN

RESPONDEN

JUMLAH : 43 Orang

PEKERJAAN : ASN / PNS = 10 Orang

TNI = 0 Orang

POLRI = 1 Orang

Swasta = 11 Orang

Wirausaha = 0 Orang

Tenaga Kontrak = 4 Orang

Lainnya = 17 Orang

Periode Survei yaitu Bulan Juli 2021 sampai dengan Bulan September 2021

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