



LAPORAN TRIWULAN 4

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE OKTOBER~ DESEMBER TAHUN 2025
PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

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



PENGADILAN TINGGI MAKASSAR

Jalan Urip Sumohardjo Km 4, Makassar, Sulawesi Selatan

Telepon : (0411) 448365 - 448366 - 448368

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

Email : pt.sulselbar@gmail.com

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TRIWULAN 4
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
PENGADILAN TINGGI MAKASSAR
TAHUN 2025

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 Kamis, 8 Januari 2026

KETUA TIM SURVEI



DWI PURWADI, S.H., M.H.
NIP. 19610423 198603 1 003

Mengetahui :

WAKIL KETUA PENGADILAN TINGGI MAKASSAR



SUWONO, S.H., S.E., M.Hum.
NIP. 19630101 199212 1 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah disusun Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Makassar Triwulan 4 Tahun 2025, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

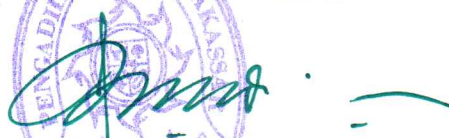
Komitmen Pengadilan Tinggi Makassar dalam melayani masyarakat sangat tinggi. Hal ini tercermin dari komitmen Pengadilan Tinggi Makassar dalam menilai dan melakukan pengukuran kinerja dari unit pelayanan publiknya. Dari pengukuran ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan 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 2025 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 Januari 2026

KETUA TIM SURVEI



DWIPURWADI, S.H., M.H.
NIP. 19610423 198603 1 003

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.....	4
C. Tujuan dan Sasaran.....	4
D. Organisasi dan Personil	5
E. Rencana Kerja Pelaksanaan	9
F. Tahapan Pelaksanaan.....	9
G. Target Capaian Survei.....	10
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	11
A. Metode Survei.....	11
B. Teknik Pengumpulan Data	11
C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat	12
D. Teknik Analisis Data.....	13
BAB III. PROFIL RESPONDEN	15
A. Umur/ Usia.....	15
B. Jenis Kelamin	16
C. Pendidikan Terakhir.....	17
D. Pekerjaan Utama.....	18
BAB IV. HASIL SURVEI.....	19
A. Nilai Per Unsur	19
C. Kesan & Pesan Responden.....	20
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	22
A. Kesimpulan	22
B. Rekomendasi	22
BAB VI. NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) & RENCANA TINDAK LANJUT	24
A. Nilai Survei Kepuasan Masyarat	24
B. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	25
RUJUKAN	26
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	27

DAFTAR TABEL

<i>Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan	9
2. Nilai SKM Berdasarkan Persepsi Mutu pelayanan dan Kinerja Pengadilan	13
3. Responden Berdasarkan Umur/Usia.....	15
4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
5. Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	17
6. Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	18
7. Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran	19
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Makassar	
8. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Survei Triwulan 4 Tahun 2025	24
9. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	25

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Struktur Pengawas, Penanggungjawab, dan Petugas PTSP PT Makassar	7
2. Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PT Makassar	8
3. Responden berdasarkan Umur/Usia	15
4. Responden berdasarkan Jenis Kelamin	16
5. Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	17
6. Responden berdasarkan Pekerjaan Utama	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

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

(SKM) Triwulan 1 tahun 2023, mengambil sampel dari 55 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 95.35% atau 3.81 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 tahun 2023, mengambil sampel dari 41 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 98.24% atau 3.93 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 3 tahun 2023, mengambil sampel dari 22 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 97.60% atau 3.90 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 4 tahun 2023, mengambil sampel dari 50 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 97.28% atau 3.89 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 tahun 2024, mengambil sampel dari 45 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 94.20% atau 3.77 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 tahun 2024, mengambil sampel dari 38 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 91.96% atau 3.68 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 3 tahun 2024, mengambil sampel dari 33 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 90.49% atau 3.62 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 4 tahun 2024, mengambil sampel dari 77 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 92.89% atau 3.72 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 tahun 2025, mengambil sampel dari 46 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 89.31% atau 3.57 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 tahun 2025, mengambil sampel dari 69 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 90.94% atau 3.64 dari target capaian yakni 89 %, atau 3.70, kategori penilaian A atau Sangat Baik. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 3 tahun 2025, mengambil sampel dari 227 responden dengan hasil perhitungan survei sebesar 92.67% atau 3.71 dari target capaian yakni 90 %, atau 3.60, 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	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian informasi terkait status perkara dengan menggunakan SIPP bekerja sama dengan Kepaniteraan Perdata, Pidana, Tipikor dan Hukum. 2. Penerimaan dan registrasi berkas dan persuratan yang masuk ke Pengadilan Tinggi Makassar. (sesuai SOP). 3. Pelayanan pengaduan.
Biaya pelayanan	:	Tidak dipungut biaya, terkecuali biaya yang ditetapkan dalam Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Persyaratan Administrasi dan alur pelayanan :

1. Pemberian informasi terkait status perkara.
 - a. Menyerahkan kartu identitas, kartu advokat dan surat keterangan selaku kuasa hukum atas perkara yang diminta informasinya dan mengisi formulir, selanjutnya petugas memproses

permohonan tersebut, bagi pemohon dari Advokat.

b. Kecuali Advokat, yakni : menyerahkan kartu identitas dan mengisi formulir, selanjutnya petugas memproses permohonan tersebut. Untuk pihak yang mewakili dari pihak keluarga yang berperkara diminta surat kuasa.

2. Penerimaan berkas dan persuratan.

Surat dan berkas yang diterima langsung diregistrasi oleh petugas dan selanjutnya petugas memberikan surat keterangan tanda penerimaan surat/ berkas perkara yang dibubuhi tanda tangan, nama petugas dan distempel. Surat dan berkas perkara yang telah diterima selanjutnya akan diproses sesuai SOP.

3. Pelayanan Pengaduan

Masyarakat / pencari keadilan dapat langsung menemui petugas, mengisi buku tamu dan selanjutnya petugas akan memberikan pelayanan sesuai SOP.

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

MISI :

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

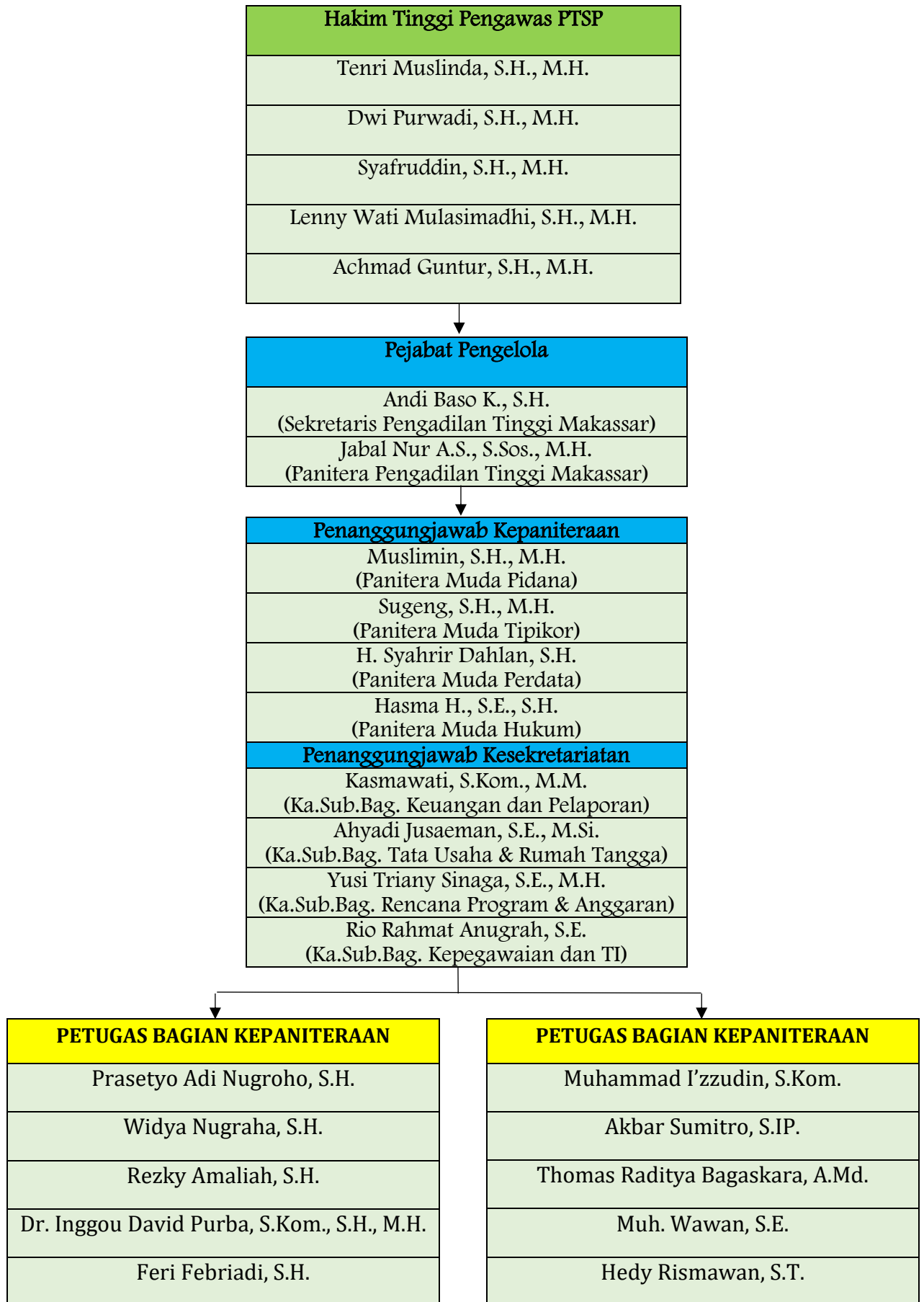
Motto : MANTAP (Melayani, Akomodatif, Non Diskriminatif, Terukur, Akuntabel, dan Profesional)

Struktur Unit Pelayanan Publik :

Berikut adalah struktur dari Pengawas, Penanggungjawab, dan Petugas Pelayanan Terpadu (PTSP) Pengadilan Tinggi Makassar berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Makassar Nomor : 34/KPT.W22-U/SK.OT1/I/2025 :

Gambar 1

Struktur Pengawas, Penanggungjawab, dan Petugas PTSP PT Makassar

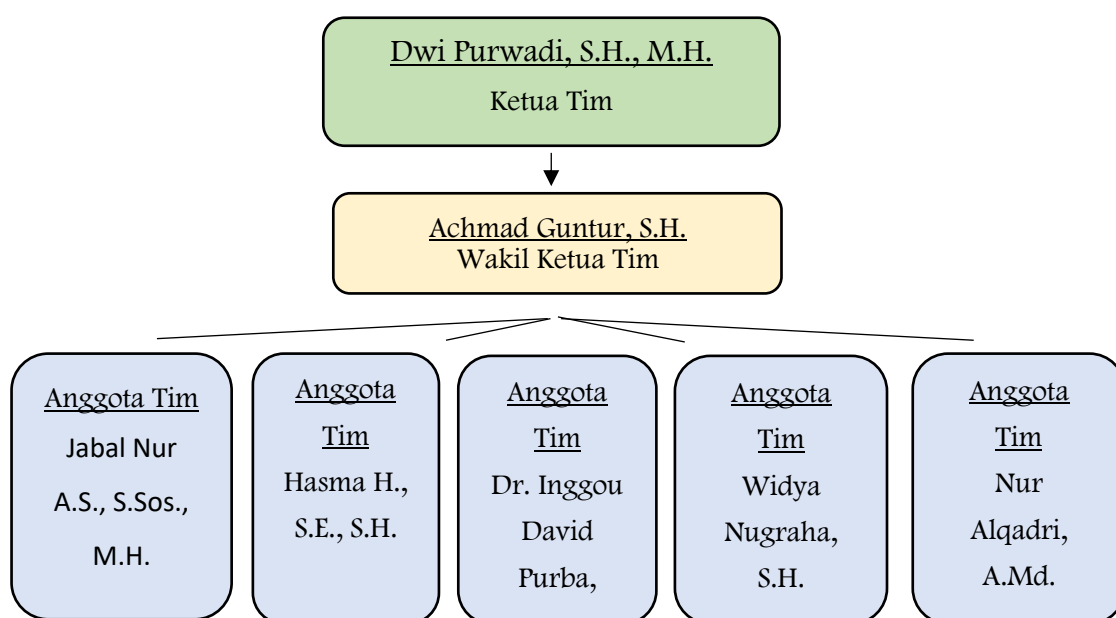


Struktur Tim Penyusun SKM :

Berikut adalah struktur dari Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Makassar Nomor : 28/KPT.W22-U/SK.HM/I/2025 :

Gambar 2

Tim 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 di unit 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 4 Tahun 2025, dengan menetapkan jumlah responden sebanyak 69 orang. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap kegiatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1
Waktu dan pelaksanaan kegiatan

NO	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1	Persiapan	1 – 8 Oktober 2025
2	Pengumpulan data survei SKM	1 Oktober s/d 31 Desember 2025
3	Pengolahan data hasil survei	1 - 5 Januari 2026
4	Penyusunan dan pelaporan hasil survei	6 – 10 Januari 2026

F. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu metode kuantitatif dan penetapan sampel responden diambil dengan Teknik Morgan dan Krejcie.
2. Tim survei membuat instrument berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei menggunakan kuesioner online melalui aplikasi SISUPER dari Dirjen Badilum, dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.

4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang terisi, dihimpun dan dianalisis.
6. Tim survei menyajikan hasil analisis dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
7. Hasil analisis diserahkan kepada Quality Management Representative (QMR).

G. Target Capaian Survei

Pada survei Triwulan 4 Tahun 2025 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 90.00.

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 minimal sebanyak 70 orang yang diambil dengan teknik *Morgan dan Krejcie*. Karena jumlah populasi survei harian selama 3 bulan terakhir ini adalah 85 melalui survei harian dari aplikasi SISUPER Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI, maka berdasarkan metode Morgan dan Krejcie untuk sampel penelitian ini ditentukan minimal sebanyak 70 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. Izin 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 tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

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

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

Tabel 2

Nilai SKM berdasarkan persepsi mutu pelayanan dan kinerja pengadilan

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

Sumber : PERMENPAN No. 14 Tahun 2017

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

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

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

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

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

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

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

a. Jumlah nilai per unsur

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

b. Nilai rata-rata per unsur

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

c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur

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

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur / Usia

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

Tabel 3
Responden Berdasarkan Umur/ Usia

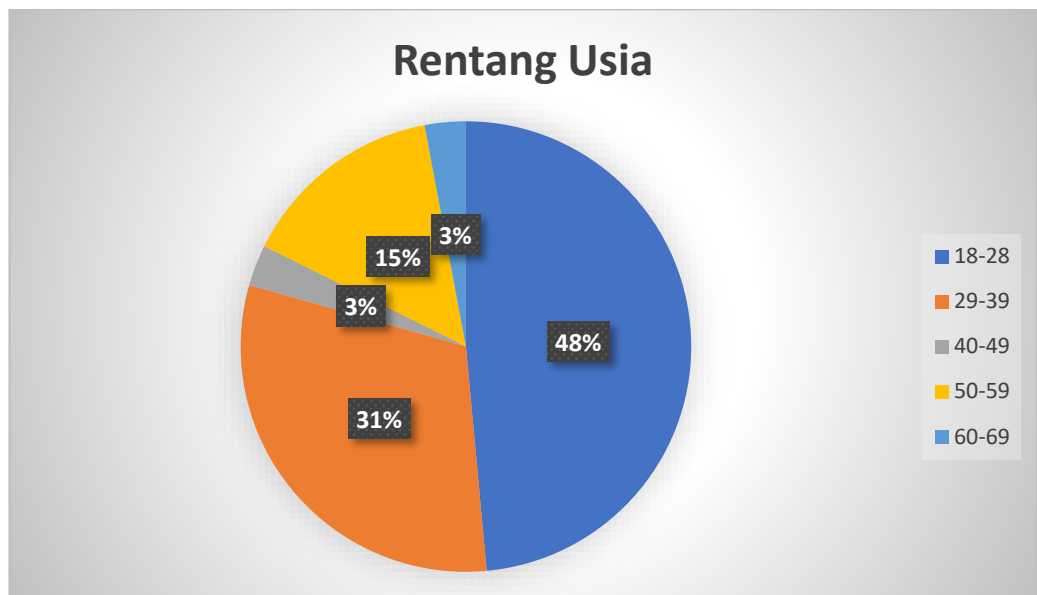
No	Umur / Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28	33	48,53
2	29 - 39	21	30,88
3	40 - 49	2	2,94
4	50 - 59	10	14,71
5	60 - 69	2	2,94
Jumlah		68	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari total 68 responden, mayoritas responden pada survei ini yakni responden dengan rentan usia 18-28 tahun sebanyak 33 orang (48,53%) dan yang paling sedikit yakni responden dengan rentan usia 40-49 dan 60-69 tahun masing-masing sebanyak 2 orang (2,94%).

Karakteristik Rentan usia/umur dari 68 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

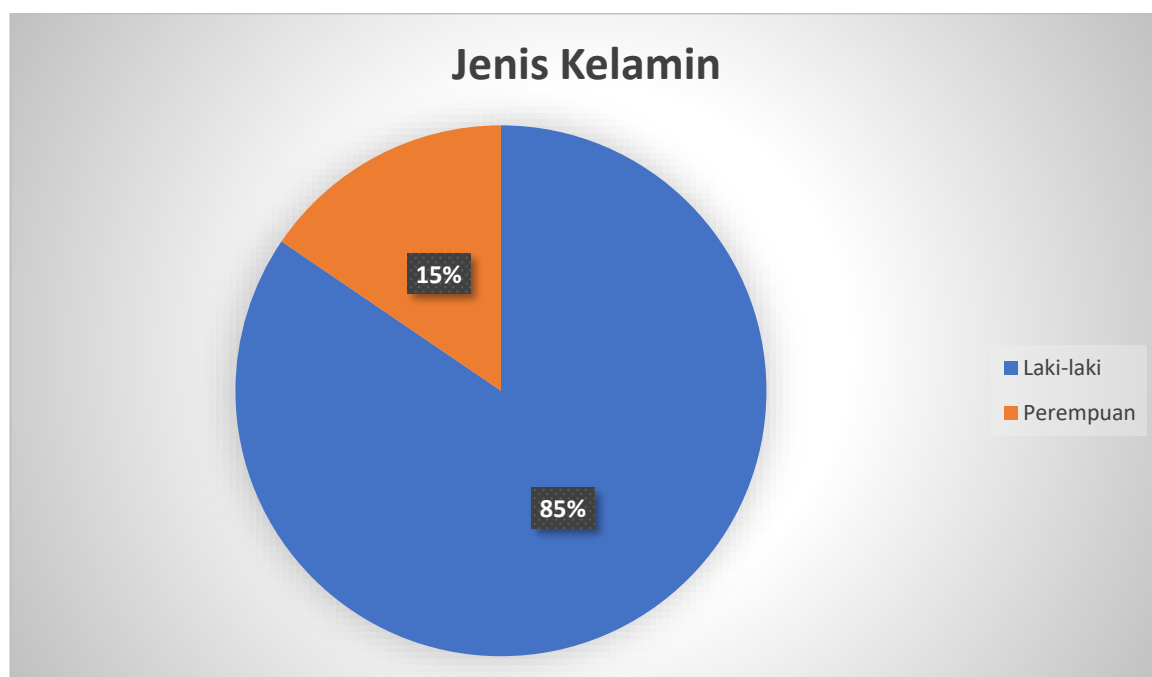
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki - laki	60	84,51
2	Perempuan	11	15,49
Jumlah		71	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas bahwa dari total 71 responden, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60 orang (84,51%) dan perempuan sebanyak 11 orang (15,49%).

Karakteristik Jenis kelamin dari 71 responden pada survei ini, secara ringkasnya disajikan dalam diagram berikut ini :

Gambar 4
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

C. Pendidikan Terakhir

Responden menurut karakteristik Pendidikan terakhir, ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

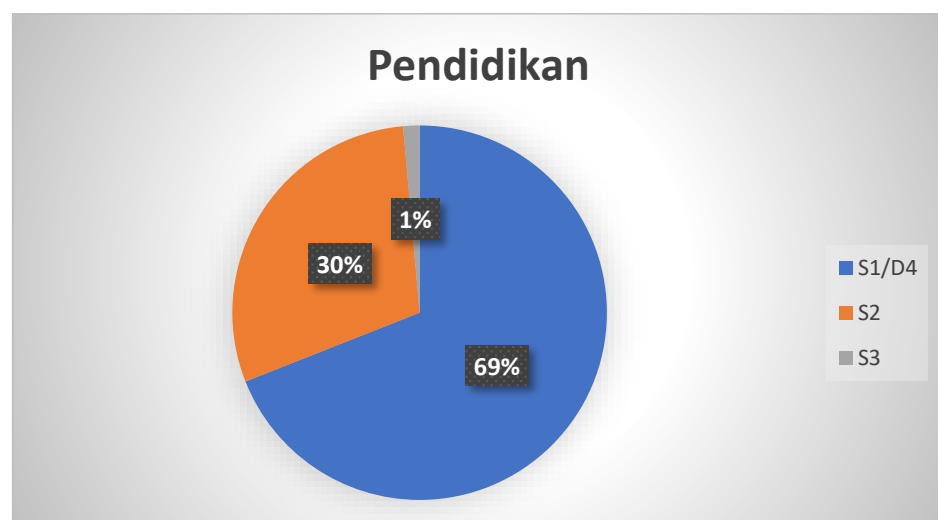
No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	0	0
4	SMA	0	0
5	D1	0	0
6	D2	0	0
7	D3	0	0
8	S1 / D4	49	69,01
9	S2	21	29,58
10	S3	1	1,41
Jumlah		71	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan Terakhir di atas dapat diketahui bahwa mayoritas dari keseluruhan responden pada survei ini, adalah responden dengan pendidikan terakhir S1/D4 sebanyak 49 orang (69,01%) dan yang paling sedikit yakni responden dengan Pendidikan Terakhir S3 sebanyak 1 orang (1,41%).

Karakteristik Pendidikan Terakhir dari 71 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

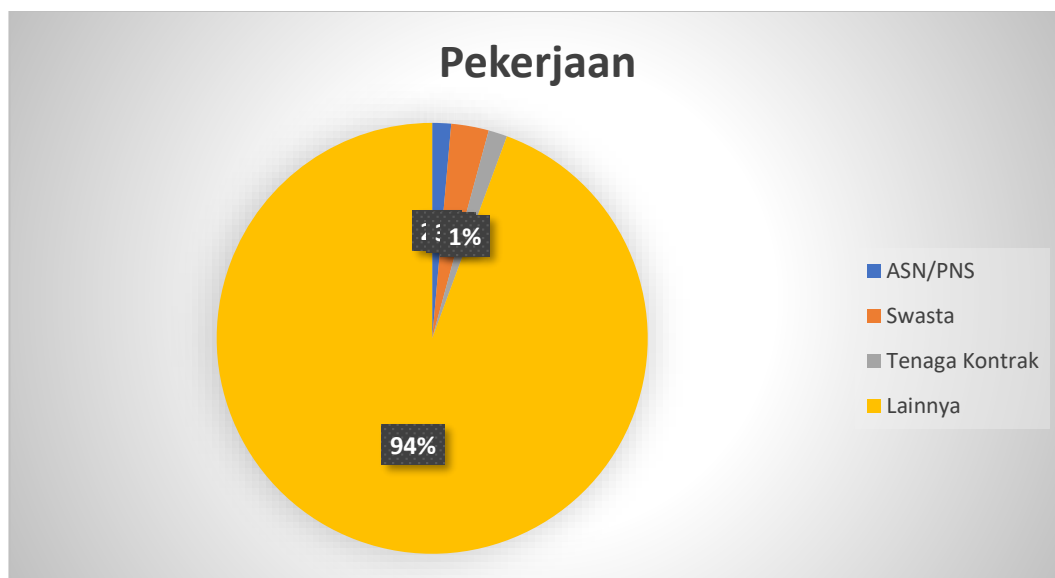
No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	ASN / PNS	1	1,41
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	2	2,82
5	Wirausaha	0	0
6	Tenaga Kontrak	1	1,41
7	Lainnya	67	94,36
Jumlah		71	100

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas bahwa dari total 71 responden, mayoritas responden pada survei ini berprofesi Lainnya yakni sebanyak 67 orang (94,36%) dan yang paling sedikit yakni responden dengan profesi ASN/PNS dan Tenaga Kontrak masing-masing sebanyak 1 orang (1,41%). 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 71 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 71 kuesioner. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 4 tahun 2025 Pengadilan Tinggi Makassar (lihat lampiran 2), dapat diketahui bahwa capaian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Makassar yakni **90,77%** atau **3,63**, mutu pelayanan A atau kategori “SANGAT BAIK” dan berada pada interval skor 88,31 – 100,00. Hasil tersebut tentu saja akan menjadi acuan dalam melakukan survei lanjutan berikutnya dan diharapkan akan terjadi peningkatan setiap periodenya.

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

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

No	Ruang Lingkup	NRR Per Unsur	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3.662	Sangat Baik	2
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.606	Sangat Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3.549	Sangat Baik	8
4	Biaya / Tarif	3.648	Sangat Baik	3
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.535	Sangat Baik	9
6	Kompetensi pelaksana	3.620	Sangat Baik	4
7	Perilaku pelaksana	3.606	Sangat Baik	6
8	Sarana & Prasarana	3.577	Sangat Baik	7
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan 	3.873	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	Pelayanan sangat bagus
2	Pelayanan sangat bagus
3	mendapat pelayanan sangat baik
4	semoga pelayanan online semakin mudah dan membantu
5	semoga semakin mempermudah
6	Proses pelayanan yang diberikan sangat baik
7	Pelayanan baik, cepat dan ramah
8	Sangat baik
9	Layanannya bagus
10	Pelayanan sangat baik
11	amanah
12	Salam hormat kami
13	Salam hormat kami
14	Salam hormat
15	Semoga kedepannya pengadilan selalu normatif
16	Pelayanan di Peradilan dalam Lingkup Pengadilan Tinggi Makassar masih yang terbaik
17	Aman dan nyaman
18	Sangat baik dan dilanjutkan
19	baik
20	tetap pertahankan pelayanan yang ramah dan sopan.
21	Melakukan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat
22	Agar pelayanan pengadilan tetap di pertahankan dan dapat di tingkatkan
23	Agar pelayanan pengadilan tetap di pertahankan dan dapat di tingkatkan
24	Agar pelayanan pengadilan tetap di pertahankan dan dapat di tingkatkan
25	Agar pelayanan pengadilan tetap di pertahankan dan dapat di tingkatkan
26	Mojon untuk di pertahankan
27	Mohon dipertahankan ya...
28	Mohon dipertahankan...
29	Baik, terima kasih.
30	Baik, terima kasih.
31	Kesan baik, terima kasih.
32	Agar tetap sesuai prosedur
33	Agar pelayanan di pengadilan dapat di pertahankan dan di tingkatkan
34	Mohon dupertahankan y
35	Baik, terima kasih.
36	Terima kasih
37	Tetap pertahankan bahkan semakin meningkatkan pelayanan
38	Pelayanan sangat baik
39	Mantap
40	Form ini sangat bagus terutama untuk mengetahui tanggapan profesi maupun masyarakat para pencari keadilan terhadap keberlangsungan sistem yang ada di peradilan.

41	Sangat baik
42	sapa, ramah dan senyum
43	pengadilan semakin keren
44	terimakasih
45	Sangat memuaskan
46	Terus pertahankan Pelayanan Prima
47	Pengadilan Tinggi Makassar mantapp
48	Semoga pengadilan tinggi makassar selalu memberikan pelayanan yang terbaik
49	Semoga Pengadilan integritas tinggi dan profesional
50	Pelayanan Baik
51	Peradilan yang bersih, jujur dan adil
52	Pelayanan sangat baik
53	pelayanan sangat baik
54	Setiap Kepuasan orang berbeda beda
55	Sangat memuaskan
56	Pelayanan yang sangat baik dan ramah
57	Profesional pelayanan sangat baik respon cepat.
58	Mantap
59	pelayanan sangat cepat, ramah, tanpa di pungut biaya, petugas cepat menanggapi dan sangat memuaskan.
60	Luar biasa
61	SEMOGA MEMBERIKAN PELAYANAN BAIK DAN PRIMA UNTUK SELURUH MASYARAKAT YANG MELAKUKAN PENGURUSAN
62	SEMOGA PELAYANANNYA MAKIN BAIK DAN MENGEDEPANKAN ASPEK PELAYANAN PRIMA
63	Terima kasih atas pertanyaan yang telah di berikan kepada saya semoga ke depannya tambah lebih baik lagi dan sukses selalu
64	Terimah kasih Dan semoga lebih maksimal
65	Mohon untuk tepat waktu melayani saat jam istirahat sudah selesai
66	Bagus
67	Bagus
68	Ok
69	Ok
70	saya senang dengan pelayanan di Pengadilan Tinggi Makassar
71	pelayanan sangat memuaskan

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Makassar Triwulan 4 tahun 2025 dengan jumlah responden sebanyak 71 orang, dapat diketahui hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa perolehan Nilai SKM Unit Pelayanan yakni sebesar **90.77%** atau **3.63** 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 0.77, dimana ditargetkan perolehan Nilai SKM sebesar 90.00.
3. Terjadi penurunan capaian Nilai SKM pada hasil survei Triwulan 4 tahun 2025 yakni sebesar 1.90, dimana capaian hasil survei Triwulan 3 tahun 2025 yakni sebesar 92,67% atau 3.71.

B. Rekomendasi

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 4 tahun 2025 yang berlangsung sejak tanggal 1 Oktober – 31 Desember 2025. Adapun rekomendasi yang didapatkan untuk perbaikan pelayanan selanjutnya adalah sebagai berikut :

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

- 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 7 nilai utama Mahkamah Agung RI dalam hati, jiwa, perbuatan, dan pikiran.
 4. Seluruh aparatur Pengadilan Tinggi Makassar harus tetap mengimplementasikan 5 R dan 3 S.

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

A. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 8
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada survei Triwulan 4 Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Nilai SKM	Kategori	Kinerja
1	Persyaratan	3,662	0,407	90,77	A	Sangat Baik
2	Mekanisme & Prosedur	3,606	0,401			
3	Waktu Pelayanan	3,549	0,394			
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,648	0,405			
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,535	0,393			
6	Kompetensi Pelaksana	3,620	0,402			
7	Perilaku Pelaksana	3,606	0,401			
8	Sarana & Prasarana	3,577	0,397			
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,873	0,430			
Jumlah		32,676	3,631			

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa Skor Nilai interval SKM berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 4 Tahun 2025 di Pengadilan Tinggi Makassar adalah **3,631**, dengan Nilai Skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah **90,77%** dan termasuk dalam Kategori **A** dengan Kinerja **SANGAT BAIK**.

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

1. Produk spesifikasi jenis pelayanan (peringkat ke-9)

Bentuk Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

2. Waktu Pelayanan (peringkat ke-8)

Bentuk Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

3. Sarana & Prasarana (peringkat ke-7)

Bentuk Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

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

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

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

2. Persyaratan (peringkat ke 2)

Bentuk Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

3. Biaya/Tarif (peringkat ke 3)

Bentuk Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?

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.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Koordinasi dengan seluruh bagian terkait dalam Rapat Bulanan, dan Pembinaan khusus Seluruh Petugas PTSP.	Januari 2026	Hakim Tinggi Pengawas PTSP dan Hakim Tinggi Koordinator Tim Survey SKM dan SPAK
2.	Waktu Pelayanan	Koordinasi dengan seluruh bagian terkait dalam Rapat Bulanan, dan	Januari 2026	Hakim Tinggi Pengawas PTSP dan

		Pembinaan khusus Seluruh Petugas PTSP.		Hakim Tinggi Koordinator Tim Survey SKM dan SPAK
3.	Sarana & Prasarana	Koordinasi dengan Kesekretariatan	Januari 2026	Hakim Tinggi Pengawas PTSP dan Hakim Tinggi Koordinator Tim Survey SKM dan SPAK

RUJUKAN

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

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

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Kuesioner.
2. Data Responden.

Lampiran 1 : Kuesioner

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

Lampiran 2 : Data Responden

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

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

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

No	Domisili	Umur / Jenis Kelamin	Pendidikan / Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	BALI	60 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	BALI	60 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	SULAWESI SELATAN	50 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	3	3	3	3	4	3	4
4	SULAWESI SELATAN	36 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	SULAWESI SELATAN	36 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	SULAWESI SELATAN	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	DKI JAKARTA	27 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	SULAWESI SELATAN	33 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	SULAWESI SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	SULAWESI SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
14	SULAWESI SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	1
15	SULAWESI SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	4
16	SULAWESI SELATAN	33 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

17	SULAWESI SELATAN	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	SULAWESI SELATAN	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	SULAWESI SELATAN	30 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	4	4	3	3	3	3	4
21	SULAWESI SELATAN	25 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	SULAWESI SELATAN	59 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	SULAWESI SELATAN	59 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	SULAWESI SELATAN	59 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	SULAWESI SELATAN	59 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	SULAWESI SELATAN	28 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	SULAWESI SELATAN	75 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	SULAWESI SELATAN	75 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	SULAWESI SELATAN	59 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	3	3	4	3	2	4
33	SULAWESI SELATAN	59 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	4	3	4	3	3	4
34	SULAWESI SELATAN	75 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	4
37	SULAWESI SELATAN	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	4	3	4	4	3	4
38	SULAWESI SELATAN	29 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	SULAWESI SELATAN	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	3	3	3	3	3	3	4
40	SULAWESI SELATAN	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	SULAWESI SELATAN	28 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	SULAWESI SELATAN	28 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3

44	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	SULAWESI SELATAN	40 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	SULAWESI SELATAN	33 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	SULAWESI SELATAN	28 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	SULAWESI SELATAN	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	SULAWESI SELATAN	52 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
50	SULAWESI SELATAN	28 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
51	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	SULAWESI SELATAN	29 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	3	3	4	3	4	3	4	4
54	SULAWESI SELATAN	28 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	4	3	3	4	3	3	4	4
55	SULAWESI SELATAN	40 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	SULAWESI SELATAN	31 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	SULAWESI SELATAN	32 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	4	4
58	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	SULAWESI SELATAN	29 Tahun Laki-laki	S3LAINNYA	4	4	3	4	3	3	4	3	4
64	SULAWESI SELATAN	57 Tahun Laki-laki	S2TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	SULAWESI SELATAN	29 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	3	4
66	SULAWESI SELATAN	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	3	3	3	3	3	4
67	SULAWESI SELATAN	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	3	3	3	3	3	4
68	SULAWESI SELATAN	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	2	2	3	2	3	3	3	3
69	SULAWESI SELATAN	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	2
70	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	3	3	4	4	4	4

71	SULAWESI SELATAN	25 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
----	---------------------	-----------------------	-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN TINGGI MAKASSAR
TRIWULAN 4 TAHUN 2025**

NILAI IKM

**3,63 /
90,77%**

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

RESPONDEN

JUMLAH : 71 Orang

PEKERJAAN :

ASN / PNS	=	1 Orang
TNI	=	0 Orang
POLRI	=	0 Orang
Swasta	=	2 Orang
Wirausaha	=	0 Orang
Tenaga Kontrak	=	1 Orang
Lainnya	=	67 Orang

Periode Survei yaitu Bulan Oktober 2025 sampai dengan Bulan Desember 2025

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