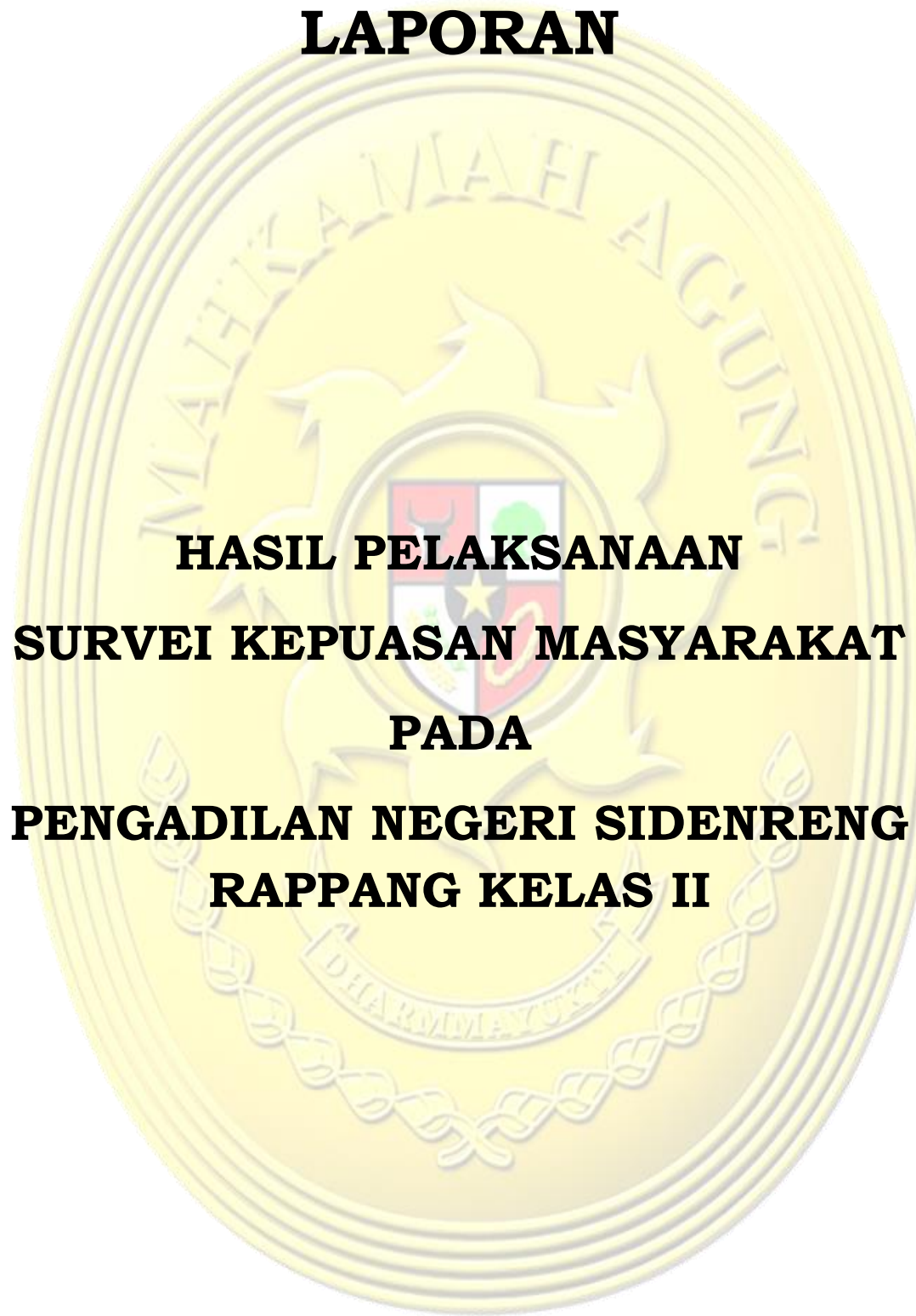


LAPORAN

The logo of the Mahkamah Agung (Supreme Court of the Republic of Indonesia) is a large, faint watermark in the background. It features a central shield with a red and white design, a green and white design, and a yellow star. The shield is surrounded by a golden eagle with spread wings. The text 'MAHAKAMAHA AGUNG' is written in a circular arc above the shield, and 'DEHARMADANTUNTA' is written in a circular arc below it. The entire logo is set against a golden background with concentric circles.

**HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA
PENGADILAN NEGERI SIDENRENG
RAPPANG KELAS II**

PERIODE JULI-SEPTEMBER

TAHUN 2021

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SIDENRENG RAPPANG****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**Disahkan di Sidenreng Rappang
Pada tanggal 1 Oktober 2021

Quality Management Representative

Ketua Tim Survey

SANTONIUS TAMBUNAN, S.H., M.H.
NIP. 19760613 200112 1 005**YOGA PRAMUDANA, S.H., M.H**
NIP. 19950221 201716 1 001Ketua
Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang**ERNAWATY, SH., MH**
NIP. 19760729 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survei maka disusun laporan yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang, yang diambil dengan kuesioner dengan menggunakan aplikasi SISUPER.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sidenreng Rappang, 1 Oktober 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Customer Base dan Customer List.....	4
E. Teknik Analisis Data	5
BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	7
A. Analisis Data Responden	7
B. Persyaratan	7
C. Prosedur	9
D. Waktu Pelayanan.....	10
E. Biaya/Tarif	11
F. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	12
G. Kompetensi Pelaksana	14
H. Perilaku Pelaksana.....	15
I. Maklumat Pelayanan	16
J. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
K. Hasil Survei Kualitatif (Saran perbaikan).....	19
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	21
B. Tindak Lanjut	22
RUJUKAN	23
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan meningkatkan kredibilitas dan transparansi meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang ini dilaksanakan pada Bulan Juli sampai September Tahun 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang, antara lain:

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Menyajikan dan melaporkan hasil

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Dalam melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat <https://bit.ly/surveyponsidrap>

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan layanan, dan data yang ingin diperoleh. Sebagai sampel pada penelitian ini berjumlah kurang lebih 150 responden yang diambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

- a. PNS
- b. POLRI
- c. TNI
- d. Tenaga Kontrak
- e. Swasta
- f. Wirausaha
- g. Masyarakat lainnya selaku pengguna layanan pengadilan

C. Customer Base dan Customer List

Customer Base berisi jenis layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang kepada masyarakat yang berada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Sidenreng Rappang yang ada 6 (enam) layanan yaitu layanan umum, layanan pidana, layanan perdata, layanan inzage, layanan e-court. Customer List berisi jumlah populasi, jumlah responden tetap dan responden harian. Jumlah Populasi pada triwulan ketiga adalah 122 (seratus dua puluh dua) responden, Jumlah Responden Tetap pada triwulan ketiga adalah 30 (tiga puluh) responden dan Jumlah Responden Harian pada triwulan ketiga adalah 92 (sembilan puluh dua) responden.

D. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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 pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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 dan Prasarana

Sarana adalah Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan dan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer dan mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06

4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59
----	----------------	---------------	-------------

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

A. Analisis Data Responden

1. Umur Responden

Mayoritas responden adalah berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 42 orang dengan total 122 responden (34,43%).

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
	Deskripsi		Jumlah (Orang)		% (Persen)
	18 - 28 Th		30		24,59
	29 - 39 Th		42		34,43
	40 - 49 Th		21		17,21
	50 - 59 Th		22		18,03
	60 - 69 Th		7		5,74
	Total		122		

2. Tingkat pendidikan responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Satuan Kerja pada pengadilan mayoritas memiliki latar pendidikan Sekolah Menengah Atas atau SMU.

PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 1 ORG	Diploma 3 : 2 ORG
	SMP : 3 ORG	S1 : 46 ORG
	SMU : 57 ORG	S2 : 12 ORG
	Diploma 1 : 1 ORG	S3 : 0 ORG

3. Pekerjaan responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar responden pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan memiliki pekerjaan lainnya.

PEKERJAAN	PNS : 10 ORG	SWASTA : 24 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 28 ORG	TENAGA KONTRAK : 2 ORG
	LAINNYA : 58 ORG	

B. Indikator Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh setara skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori SANGAT BAIK.

Adapun hasil jawaban kuesioner Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan secara visual dalam tabel berikut ini.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Baik	0	0%	0%	0%
Cukup Baik	0	0%	0%	0%
Baik	0	0%	0%	0%
Sangat Baik	122	100%	100%	100%
TOTAL	122	100%	100%	100%

C. Indikator Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik.". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan secara visual dalam diagram berikut ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumutative Percent
Tidak Baik	0	0%	0%	0%
Cukup Baik	0	0%	0%	0%
Baik	0	0%	0%	0%
Sangat Baik	122	100%	100%	100%
TOTAL	122	100%	100%	100%

D. Indikator Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan secara visual dalam diagram berikut ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumutative Percent
Tidak Baik	0	0%	0%	0%
Cukup Baik	0	0%	0%	0%
Baik	0	0%	0%	0%
Sangat Baik	122	100%	100%	100%
TOTAL	122	100%	100%	100%

E. Indikator Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan secara visual dalam diagram berikut ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumutative Percent
Tidak Baik	0	0%	0%	0%
Cukup Baik	0	0%	0%	0%
Baik	0	0%	0%	0%
Sangat Baik	122	100%	100%	100%
TOTAL	122	100%	100%	100%

F. Indikator Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan secara visual dalam diagram berikut ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumutative Percent
Tidak Baik	0	0%	0%	0%
Cukup Baik	0	0%	0%	0%
Baik	0	0%	0%	0%
Sangat Baik	122	100%	100%	100%
TOTAL	122	100%	100%	100%

G. Indikator Kompetensi Pelaksana/Petugas Pelayanan

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan

demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan secara visual dalam diagram berikut ini.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumutative Percent
Tidak Baik	0	0%	0%	0%
Cukup Baik	0	0%	0%	0%
Baik	0	0%	0%	0%
Sangat Baik	122	100%	100%	100%
TOTAL	122	100%	100%	100%

H. Indikator Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan secara visual dalam diagram berikut ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumutative Percent
Tidak Baik	0	0%	0%	0%
Cukup Baik	0	0%	0%	0%
Baik	0	0%	0%	0%
Sangat Baik	122	100%	100%	100%
TOTAL	122	100%	100%	100%

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan

masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan secara visual dalam diagram berikut ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumutative Percent
Tidak Baik	0	0%	0%	0%
Cukup Baik	0	0%	0%	0%
Baik	0	0%	0%	0%
Sangat Baik	122	100%	100%	100%
TOTAL	122	100%	100%	100%

J. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasana adalah media yang digunakan atau menjadi tempat maupun penunjang sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “ SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan secara visual dalam diagram berikut ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumutative Percent
Tidak Baik	0	0%	0%	0%
Cukup Baik	0	0%	0%	0%
Baik	0	0%	0%	0%
Sangat Baik	122	100%	100%	100%
TOTAL	122	100%	100%	100%

BAB V

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 122. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang dan hasil data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang sebesar **100,00%** pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada 88,31 s/d 100,00).

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil terhadap 9 ruang lingkup tersebut.

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan Pelayanan	4,00	Sangat Baik	1
2.	Prosedur Pelayanan	4,00	Sangat Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	4,00	Sangat Baik	3
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	4,00	Sangat Baik	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana/Petugas Pelayanan	4,00	Sangat Baik	6
7.	Perilaku Pelayanan	4,00	Sangat Baik	7
8.	Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	Sangat Baik	8
9.	Sarana dan Prasarana	4,00	Sangat Baik	9

Untuk selengkapnya hasil perhitungan survei terdapat dalam table sebagai berikut:

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4

48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4

98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	488	488	488	488	488	488	488	488	488
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	RATA-RATA								4
	RATA-RATA (SKALA 100)								100

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang sebesar **100,00%** dan berada pada kategori **A (SANGAT BAIK)**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang berada pada kategori **SANGAT MUDAH (100%)**
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori **SANGAT BAIK (100%)**
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang pada kategori **SANGAT CEPAT (100%)**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang pada kategori **SANGAT MURAH (100%)**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang pada kategori **SANGAT MEMUASKAN (100%)**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang pada kategori **SANGAT MAMPU (100%)**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang pada kategori **SANGAT BAIK (100%)**
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang pada kategori **SANGAT BAIK (100%)**
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang pada kategori **SANGAT LENGKAP (100%)**

Dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan ketiga tidak ada 3 (tiga) nilai terendah sebagai dasar penentuan tindak lanjut hasil survei dikarenakan nilai indeks mencapai nilai maksimal.

B. Tindak Lanjut

Tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan ketiga adalah Pengadilan Negeri Sidenreng Rappang khususnya petugas PTSP tetap mempertahankan pelayanan terbaik bagi masyarakat sebagaimana yang dilakukan pada triwulan ketiga 2021 sehingga hasil maksimal dari survei dapat terus dipertahankan.

RUJUKAN:

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN



JUMLAH	122 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 108 ORANG	
	PEREMPUAN : 16 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 1 ORG	Diploma 3 : 2 ORG
	SMP : 3 ORG	S1 : 46 ORG
	SMU : 57 ORG	S2 : 12 ORG
	Diploma 1 : 1 ORG	S3 : 0 ORG
	PEKERJAAN	PNS : 10 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 28 ORG	TENAGA KONTRAK : 2 ORG
	LAINNYA : 58 ORG	