



**SURVEY INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA
PENGADILAN TINGGI
SULAWESI TENGAH**



**TRIWULAN III
TAHUN 2022**

PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH

Jln. Ir. Juanda. No 85 Palu
Sulawesi Tengah
E-mail : pt_palu@yahoo.com

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan di hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas berkat dan karunia-NYA, Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah dapat melaksanakan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2022, untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan, baik terkait dengan sistem dan prosedur masih rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten yang tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek biaya yang tidak sah. Hal ini perlu untuk dilakukan penilaian pelayanan publik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil survei ini akan dijadikan bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah agar ke depannya Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah menjadi Pengadilan yang bermartabat dan terhormat di mata masyarakat.

Lahirnya Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Komisi Informasi Nomor : 01 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor : 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi di Pengadilan dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan, mengisyaratkan akan pentingnya pelayanan yang maksimal dari berbagai aspek kepada masyarakat.

Seiring dengan itu Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana aparatur pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan

yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara umum Mahkamah Agung Republik Indonesia dan badan peradilan yang ada dibawahnya terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik agar masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan di Pengadilan. Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah merupakan salah satu satuan kerja di bawah Mahkamah Agung terus berbenah untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik, diantaranya menyediakan ruang informasi dan pengaduan yang representatif agar masyarakat memiliki akses yang mudah untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan (pengaduan) terhadap pelayanan dan sikap/tingkah laku aparatur di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.

Untuk mengukur seberapa besar Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah dilakukan survei terhadap masyarakat yang datang ke Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah. Survei ini dilakukan untuk dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan agar pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah lebih maksimal.

Palu, 30 September 2022
KETUA PENGADILAN TINGGI
SULAWESI TENGAH



MUEFRI, S.H., M.H.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi adalah sebuah program yang disuarakan masyarakat sebagai sebuah keinginan dari masyarakat. Keinginan dari masyarakat yang menuntut adanya perubahan paradigma birokrasi Indonesia menjadi birokrasi yang lebih bersih dan melayani. Perubahan paradigma ini merupakan tuntutan yang wajar jika kita pahami filosofi birokrasi itu sendiri karena birokrasi adalah sebuah sistem yang mengatur bagaimana pelayanan terhadap masyarakat di laksanakan oleh para birokrat yang sebagian besar adalah aparatur negara baik sebagai Aparat Sipil Negara maupun pejabat negara lainnya. Untuk itulah Pemerintah melakukan Reformasi Birokrasi yang merupakan sebuah program dengan menitik beratkan pada fungsi pelayanan yang maksimal.

Mahkamah Agung sebagai sebuah lembaga pemerintahan pemegang kekuasaan yudikatif di negara Republik Indonesia merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik dalam bidang peradilan. Tuntutan dan tanggung jawab akan layanan masyarakat yang lebih baik adalah hal pokok yang harus dicapai dan diperbaiki oleh Mahkamah Agung dan Lembaga-Lembaga Peradilan dibawahnya. Hal ini sangatlah urgen jika dikaitkan dengan Visi Mahkamah Agung yaitu Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung. Badan Peradilan yang Agung tidak mungkin terwujud tanpa adanya kualitas pelayanan masyarakat yang lebih baik.

Untuk mewujudkan itu semua Mahkamah Agung Republik Indonesia telah menerbitkan cetak biru Mahkamah Agung dan Road Map Mahkamah Agung Republik Indonesia yang di dalamnya menjelaskan secara terperinci untuk mencapai visi Mahkamah Agung Republik Indonesia sampai dengan 2035 yaitu Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung". Untuk mewujudkan visi tersebut maka wilayah bebas korupsi, kolusi, Nepotisme serta adanya wilayah birokrasi bersih dan melayani adalah syarat utama dan mutlak wajib dipenuhi Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sebagai lembaga dibawah Mahkamah Agung sudah barang tentu juga harus meningkatkan kualitas Pelayanannya apalagi jika dikaitkan dengan Visi Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah yaitu "Terwujudnya Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah yang Agung".

Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sebagai Badan Peradilan tingkat banding haruslah mampu memberikan pelayanan prima guna mencapai keagungannya. Evaluasi dan perbaikan periodik sangat diperlukan guna perbaikan pelayanan tersebut.

Untuk mendapat acuan yang lebih terukur Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah harus melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pengadilan Tinggi secara berkala, ilmiah dan bertanggung jawab. Inilah yang kemudian dijadikan acuan dalam mengevaluasi pelayanan dan perbaikan ke depan.

Seiring dengan hal itu Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Sehubungan dengan ini Mahkamah Agung Republik Indonesia telah mengeluarkan/membuat aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tanggal 8 April 2021 dan telah digunakan sejak Bulan Mei Tahun 2021.

Survei ini haruslah dilakukan dengan baik oleh Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat secara berkala.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat pencapaian pelayanan masyarakat Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.
2. Memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.
3. Mencari inovasi baru dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.
4. Memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan masukan bagi pengembangan Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.

C. Metode Survei

1. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dapat

dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik, Mahkamah Agung R.I telah mengeluarkan Survei Aplikasi Pelayanan Elektronik (SISUPER) sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tanggal 8 April 2021 terkait pengisian SI SUPER atau apabila ada tamu yang berkunjung ke Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah kami menyarankan untuk mengisi survei tersebut.

D. Jadwal SKM

Periode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah dilaksanakan selama kurang lebih 3 (tiga) Bulan terhitung dari tanggal 1 Juli 2022 sampai dengan tanggal 30 September 2022.

BAB II ANALISIS

A. Persiapan Survei

Dengan digunakannya aplikasi SISUPER maka secara periodik akan dilihat hasil survei tersebut dan menganalisisnya, pada saat ini di buat SKM untuk periode Triwulan III sehingga dikumpulkan data hasil survei terhitung sejak tanggal 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022 melalui aplikasi SISUPER.

Setelah data terhimpun, dibuat karakteristik responden yaitu :

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.
2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.
3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Selain karakteristik responden dibuat, hasil survei selanjutnya mendeskripsikan hasil analisis terhadap Sembilan ruang lingkup hasil survei yaitu :

1. Persyaratan;
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Sarana dan Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan;

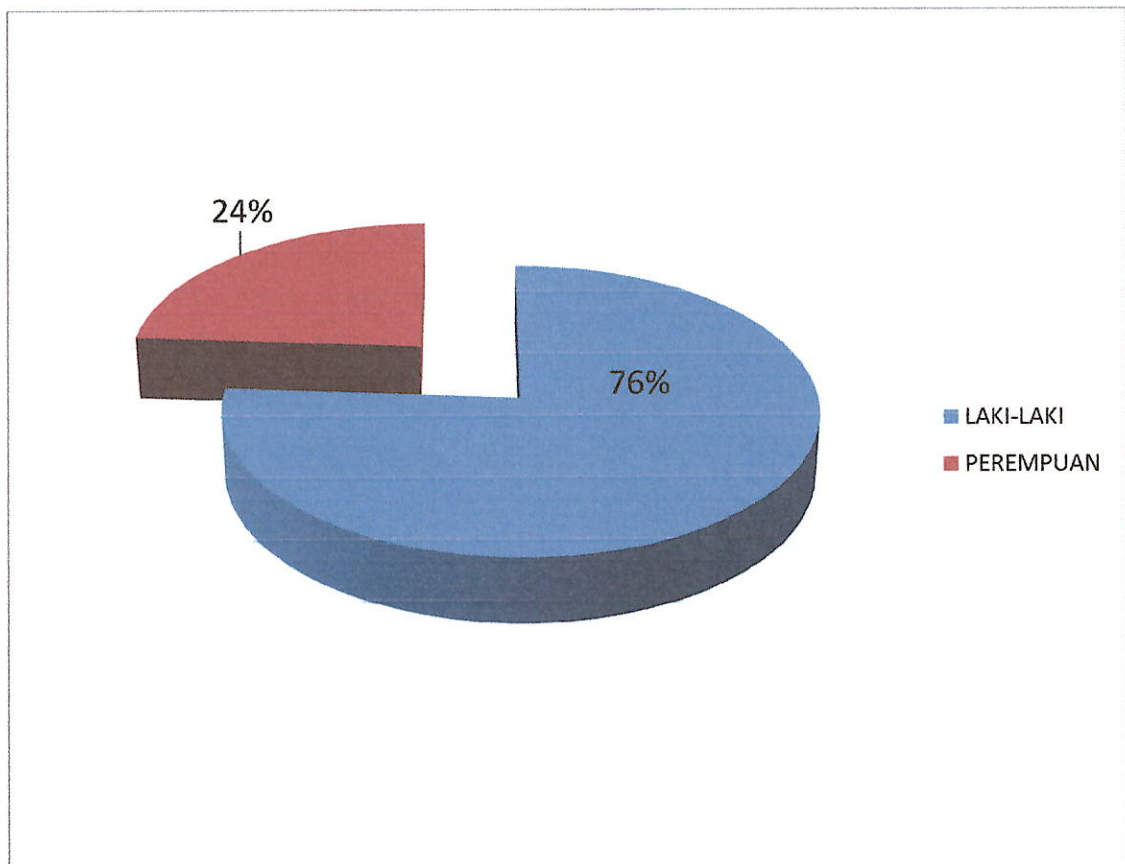
Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah dilakukan melalui metode penelitian deskripsi kuantitas dengan menyebarkan kuisioner sebagai alat pengumpulan data kepada populasi responden di Pengadilan Negeri dan masyarakat selaku pengguna layanan. Teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian di Pengadilan Negeri dan masyarakat yang menerima pelayanan selama periode Triwulan III Tahun 2022.

B. Karakteristik Responden

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)	Keterangan
1	Laki	32	76%	
2	Perempuan	10	24%	
Jumlah		42	100%	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang atau 76% dari total responden 42 orang.

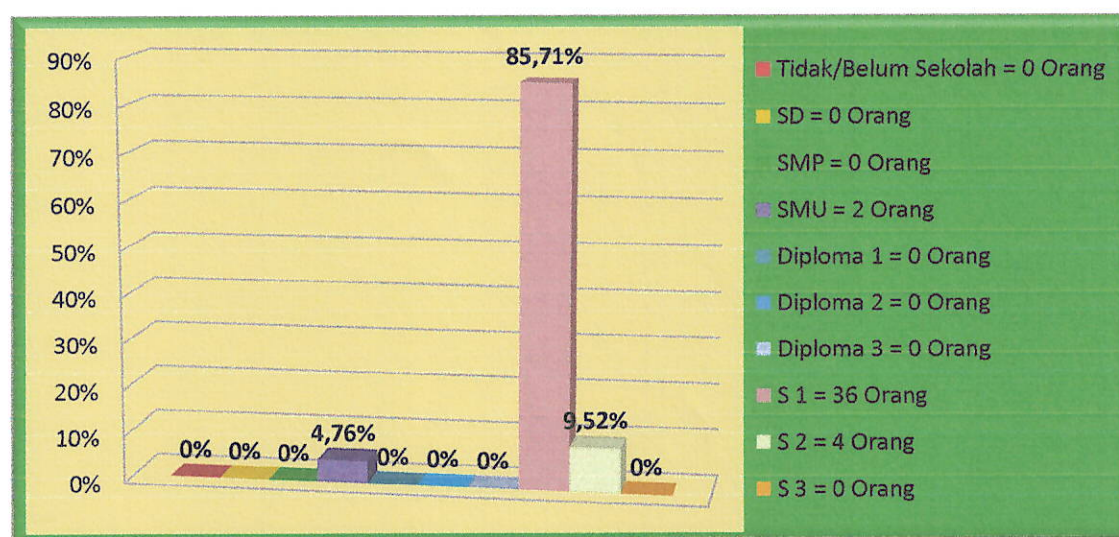


Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan :

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)	Keterangan
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0%	
2	SD	0	0%	
3	SMP	0	0 %	
4	SMA	2	4,76%	
5	Diploma 1	0	0%	
6	Diploma 2	0	0%	
7	Diploma 3	0	0%	
8	S1	36	85,71%	
9	S2	4	9,52%	
10	S3	0	0%	
Jumlah		42	100%	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 36 orang atau 86% dari total responden 42 orang.

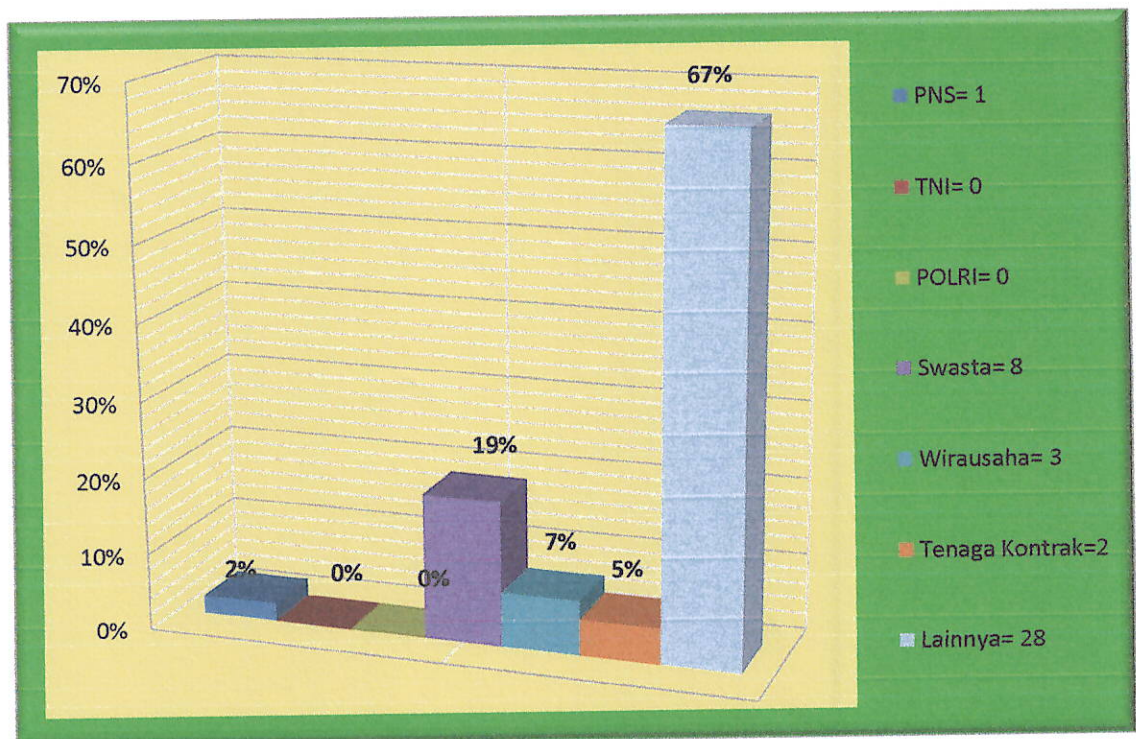


Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan :

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)	Keterangan
1	PNS	1	2%	
2	TNI	0	0%	
3	POLRI	0	0%	
4	Swasta	8	19%	
5	Wirausaha	3	7%	
6	Tenaga Kontrak	2	5%	
7	Lainnya	28	67%	
Jumlah		42	100%	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan lainnya sebanyak 28 orang atau 67% dari total responden 42 orang.



Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

C. Analisis Data Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1.	HENRY R-400534-IKM-BA8505FFD1	SULAWESI TENGAH	50 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30-09- 2022
2	NT R-400534-IKM-4018CFF34D	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30-09- 2022
3	BERLIAN P R-400534-IKM-0116112650	SULAWESI TENGAH	22 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30-09- 2022
4	CAESILIA B.K. SANANGI R-400534-IKM-72EE51FD24	SULAWESI TENGAH	28 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	4	3	3	4	30-09- 2022
5	Jefrisman Tanduru, S.h R-400534-IKM-C76F556B67	SULAWESI TENGAH	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29-09- 2022
6	Rian S. Lubis R-400534-IKM-C2F439DB1F	SULAWESI TENGAH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	2	3	3	3	4	4	4	29-09- 2022
7	Ayu R-400534-IKM-1C4CBDE83A	SULAWESI TENGAH	27 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	4	3	4	4	4	29-09- 2022
8	Ikbal R-400534-IKM-4536A0FEA1	SULAWESI TENGAH	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	29-09- 2022
9	Juan-I-C R-400534-IKM-25E8D29559	SULAWESI TENGAH	26 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19-08-2022
10	Prisca R-400534-IKM-30D65A56ED	SULAWESI TENGAH	21 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	18-08-2022
11	Muh.zhafar R-400534-IKM-9FA3F3EEC5	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18-08-2022
12	Mohamad Zhal R-400534-IKM-14C3B59552	SULAWESI TENGAH	38 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	18-08-2022
13	Odhy Suarta Jaya R-400534-IKM-AA8F3AD02B	SULAWESI TENGAH	28 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18-08-2022
14	Atika R-400534-IKM-C7563CE7AF	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Perempuan	S1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18-08-2022
15	Moh.Rifaldi R-400534-IKM-AD24B52CDF	SULAWESI TENGAH	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18-08-2022
16	Mohri R-400534-IKM-5CD488CB15	SULAWESI TENGAH	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18-08-2022
17	Kurniawan R-400534-IKM-56E65499F9	SULAWESI TENGAH	21 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18-08-2022
18	Rudi R-400534-IKM-8D523C7427	SULAWESI TENGAH	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	18-08-2022
19	Wulansari R-400534-IKM-BC4A02E7C9	SULAWESI TENGAH	24 Tahun Perempuan	S1WIRSAUSAHA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	18-08-2022
20	Anonim R-400534-IKM-7D4BD45AFC	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Perempuan	S1SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	16-08-2022
21	Ilham R-400534-IKM-E7652E591F	SULAWESI TENGAH	39 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15-08-2022
22	Moh Rifaldi R-400534-IKM-14B05FE844	SULAWESI TENGAH	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	4	3	3	3	3	3	4	15-08-2022
23	Indriani Silo R-400534-IKM-0B7B11EBA9	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15-08-2022
24	M. Fadlan, S.H R-400534-IKM-D8266EC159	SULAWESI TENGAH	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	2	3	3	3	3	3	2	15-08-2022
25	Mochamad Hasbi Dumang R-400534-IKM-9037C890E8	SULAWESI TENGAH	33 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	3	3	3	3	3	3	4	15-08-2022
26	Abdul Muin .SH R-400534-IKM-0C9B9E6C22	SULAWESI TENGAH	38 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	15-08-2022
27	Aulia R-400534-IKM-38312EF581	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	15-08-2022
28	Riki Agil Syahri,SH R-400534-IKM-B87A46A141	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	3	3	3	4	3	3	3	4	15-08-2022

29	Mohri R-400534-IKM-2BD11E59A3	SULAWESI TENGAH	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	15-08-2022
30	Anonim R-400534-IKM-FE41A8A42A	SULAWESI TENGAH	32 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15-08-2022
31	Faizal J R-400534-IKM-8C11E3F44E	SULAWESI TENGAH	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15-08-2022
32	Ahmad Supanji R-400534-IKM-00EFF277F8	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Laki-laki	S1WRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15-08-2022
33	Prisca Juliana R-400534-IKM-EDB4626011	SULAWESI TENGAH	26 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15-08-2022
34	Saiful, SH R-400534-IKM-81B3BE9986	SULAWESI TENGAH	36 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	4	15-08-2022
35	Boetje Christofh Emmanuel Lalenoh R-400534-IKM-2ABC88A2FF	SULAWESI TENGAH	27 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15-08-2022
36	Paradongan Hasibuan R-400534-IKM-09DC8F095E	SULAWESI TENGAH	58 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15-08-2022
37	Satrio Budiyo Partosuwito R-400534-IKM-5B6D62790B	SULAWESI TENGAH	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15-08-2022
38	Juan Ivander Christian R-400534-IKM-071ED1C66B	SULAWESI TENGAH	26 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	15-08-2022
39	Muhammad Zhafar R-400534-IKM-D46D5FDF50	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15-08-2022
40	Alif RRA Manarangga R-400534-IKM-A2D868FA46	SULAWESI TENGAH	28 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	3	3	3	4	4	4	4	4	15-08-2022
41	Palupi R-400534-IKM-9CDE65E26C	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Laki-laki	S1WRAUSAHA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	10-08-2022
42	S R-400534-IKM-26F61EF739	SULAWESI TENGAH	43 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21-07-2022
Jumlah					154	155	150	154	156	158	158	159	166	
NRR Per					3,667	3,690	3,571	3,667	3,714	3,762	3,762	3,786	3,952	
NRR Tertimbang					0,407	0,410	0,397	0,407	0,413	0,418	0,418	0,421	0,439	3,730
SKM Unit Pelayanan														93,25

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR per RL = Jumlah nilai per ruang lingkup dibagi dengan jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	: 3,5324 - 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	: 3,0644 - 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	: 2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	: 1,00 - 2,5996

Dari hasil pengolahan data survei di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah adalah sebagai berikut :

Survei Kepuasan Masyarakat	93,25
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel : Nilai rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Nilai SKM Unsur Layanan (x 25)	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	154	3,667	91,67	Sangat Baik	8
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	155	3,690	92,26	Sangat Baik	6
3	Waktu Penyelesaian	150	3,571	89,29	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	154	3,667	91,67	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	156	3,714	92,86	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	158	3,762	94,05	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	158	3,762	94,05	Sangat Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	159	3,786	94,64	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan	166	4,952	98,64	Sangat Baik	1

1. Persyaratan

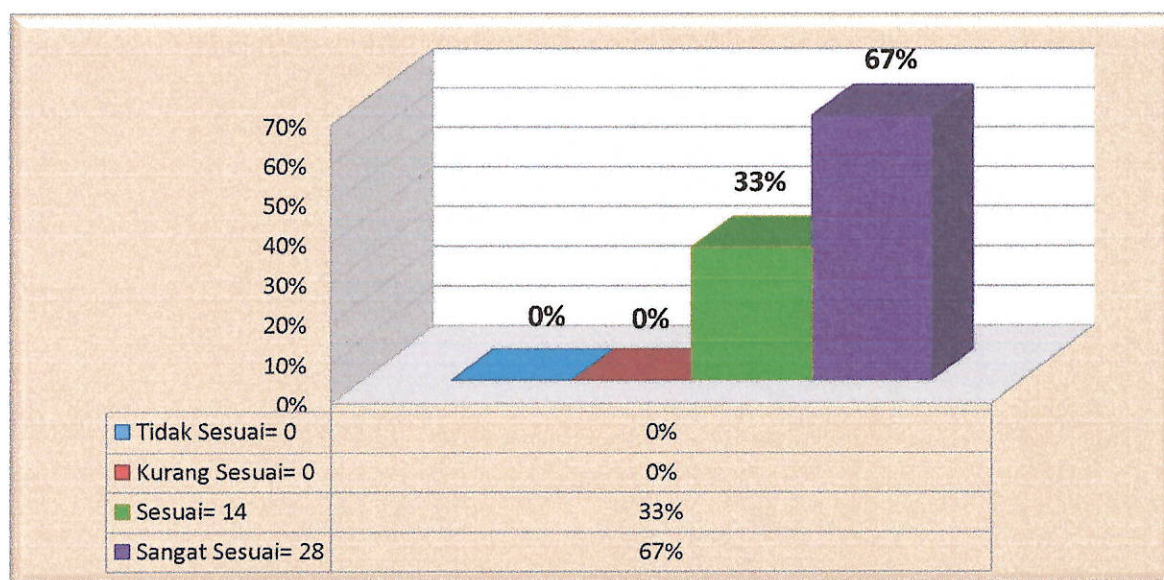
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,667 berada pada interval 3,5324 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup : Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0%
2.	Kurang sesuai	2	0	0%
3.	Sesuai	3	14	10%
4.	Sangat sesuai	4	28	90%
Jumlah			42	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar.1
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: **Persyaratan**

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

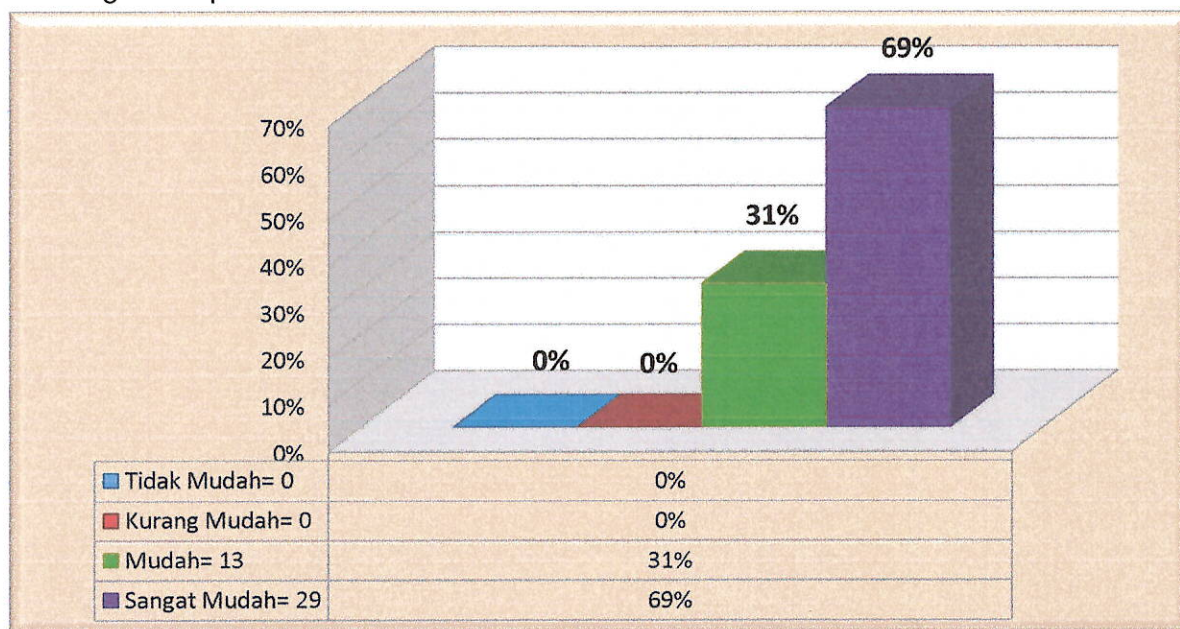
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk permintaan informasi dan pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,690 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak mudah	1	0	0%
2.	Kurang mudah	2	0	0%
3.	Mudah	3	13	31%
4.	Sangat mudah	4	29	69%
Jumlah			42	100%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik seperti di bawah ini :



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: **Prosedur**

3. Waktu Pelayanan

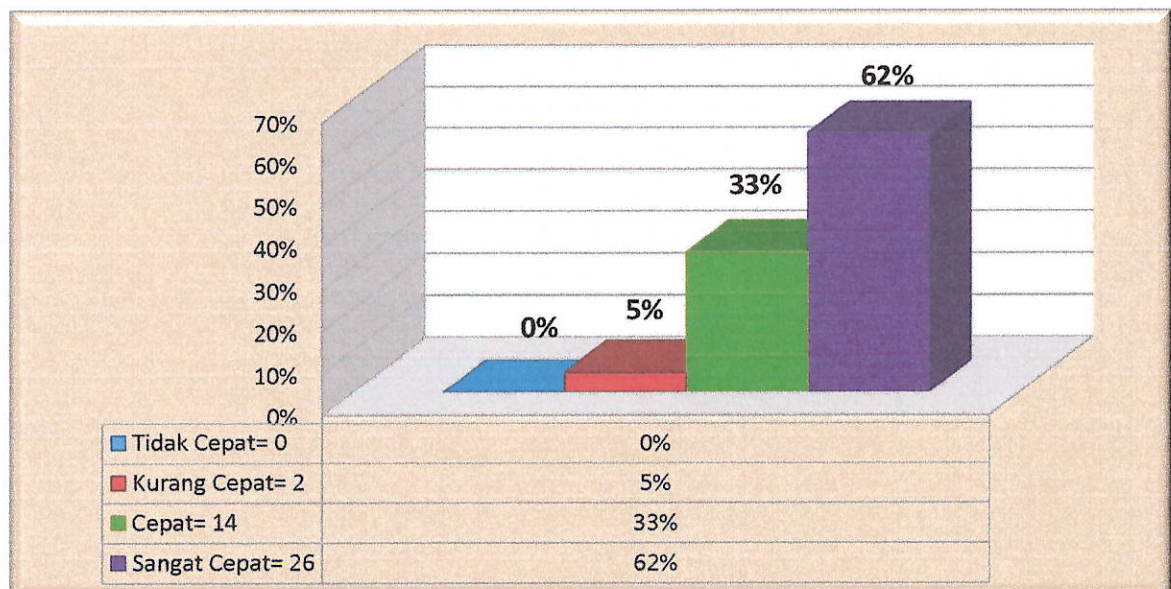
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,571 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak cepat	1	0	0 %
2	Kurang cepat	2	2	5%
3	Cepat	3	14	33%
4	Sangat cepat	4	26	62%
Jumlah			42	100%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik seperti di bawah ini :



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

4. Biaya/Tarif

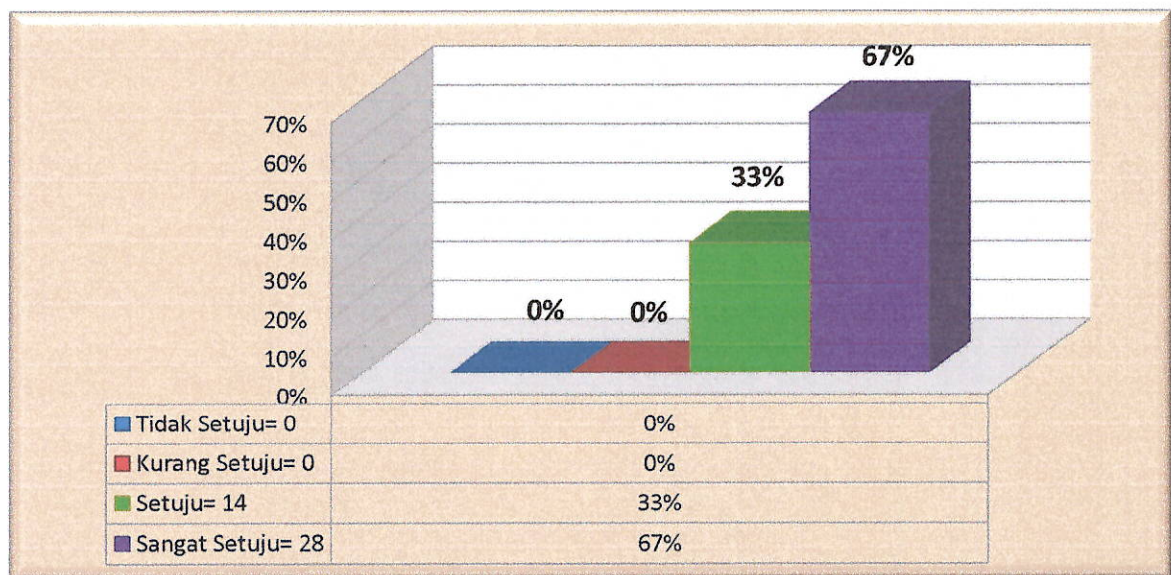
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,667 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0%
2.	Kurang Setuju	2	0	0%
3.	Setuju	3	14	33%
4.	Sangat Setuju	4	28	67%
Jumlah			42	100%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik seperti di bawah ini :



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: **Biaya/Tarif**

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

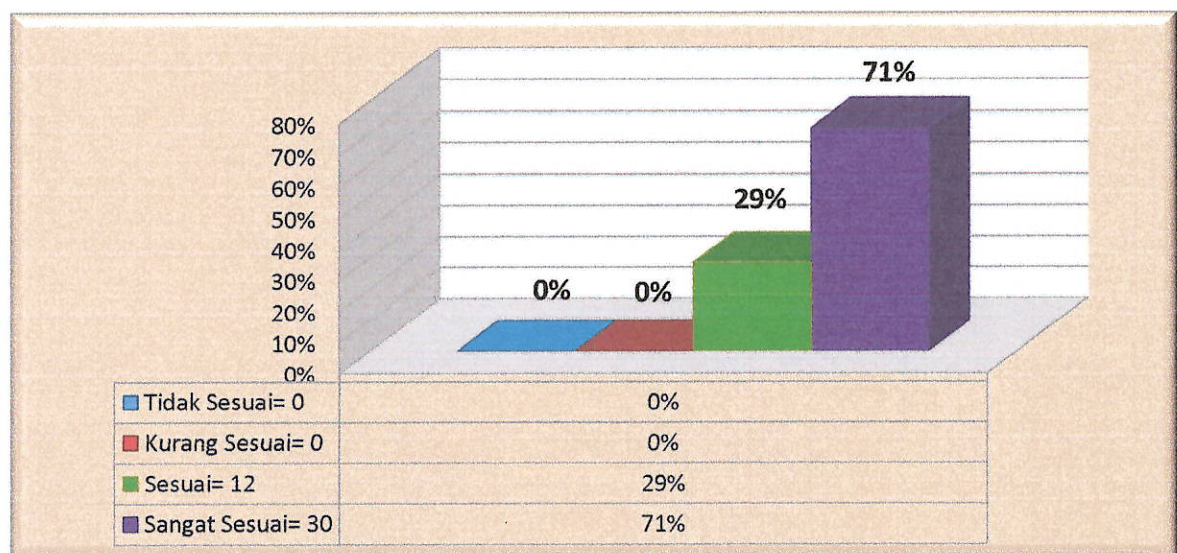
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,714 berada pada interval skor 3,5324 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 produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada table berikut ini :

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak sesuai	1	0	0%
2	Kurang sesuai	2	0	0%
3	Sesuai	3	12	29%
4	Sangat sesuai	4	30	71%
Jumlah			42	100%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik seperti di bawah ini :



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup : **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

6. Kompetensi Pelaksana

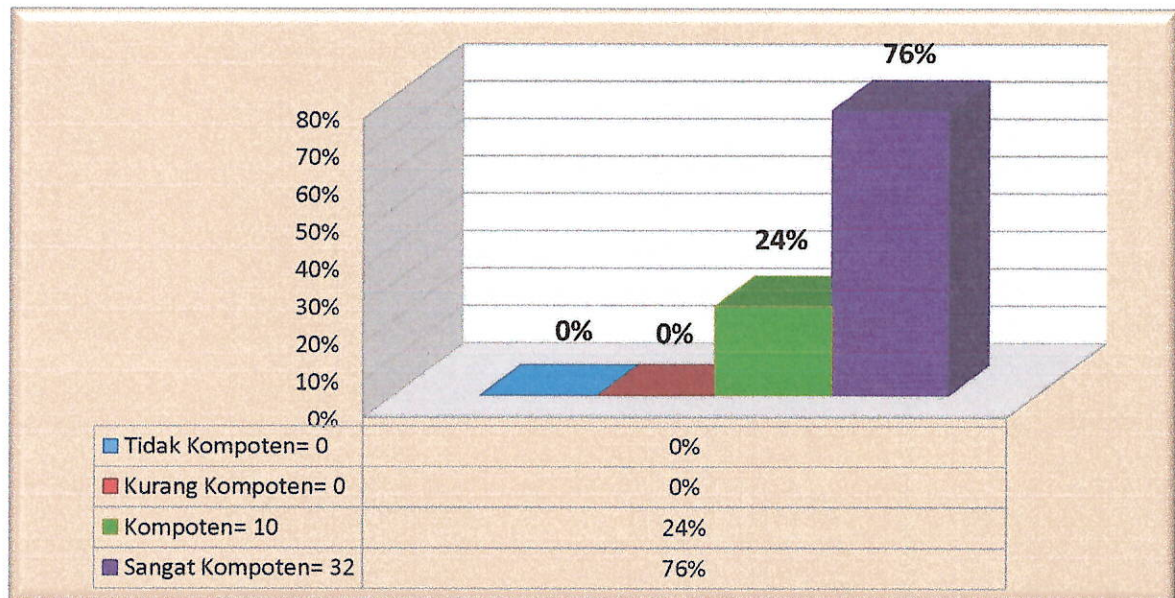
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,762 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak kompeten	1	0	0%
2.	Kurang Kompeten	2	0	0%
3.	Kompeten	3	10	24%
4.	Sangat kompeten	4	32	76%
Jumlah			42	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Gambar 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah

Ruang Lingkup: **Kompetensi Pelaksana**

7. Perilaku Pelaksana

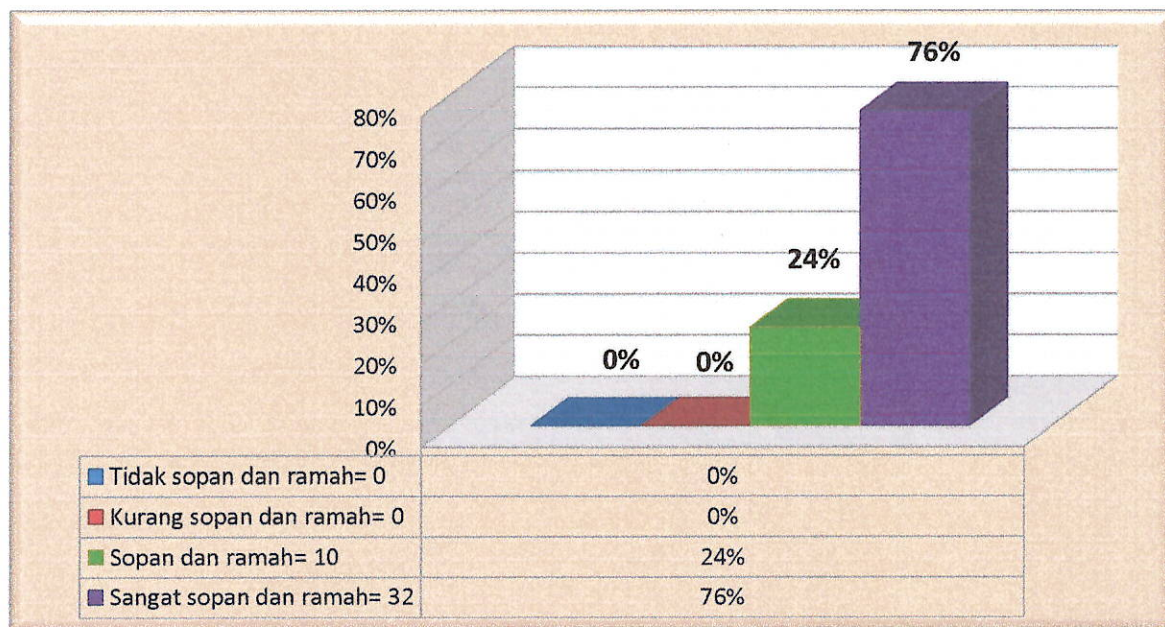
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,762 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sopan dan ramah	1	0	0%
2.	Kurang sopan dan ramah	2	0	0%
3.	Sopan dan ramah	3	10	24%
4.	Sangat sopan dan ramah	4	32	76%
Jumlah			42	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup: **Perilaku Pelaksana**

8. Sarana dan Prasarana

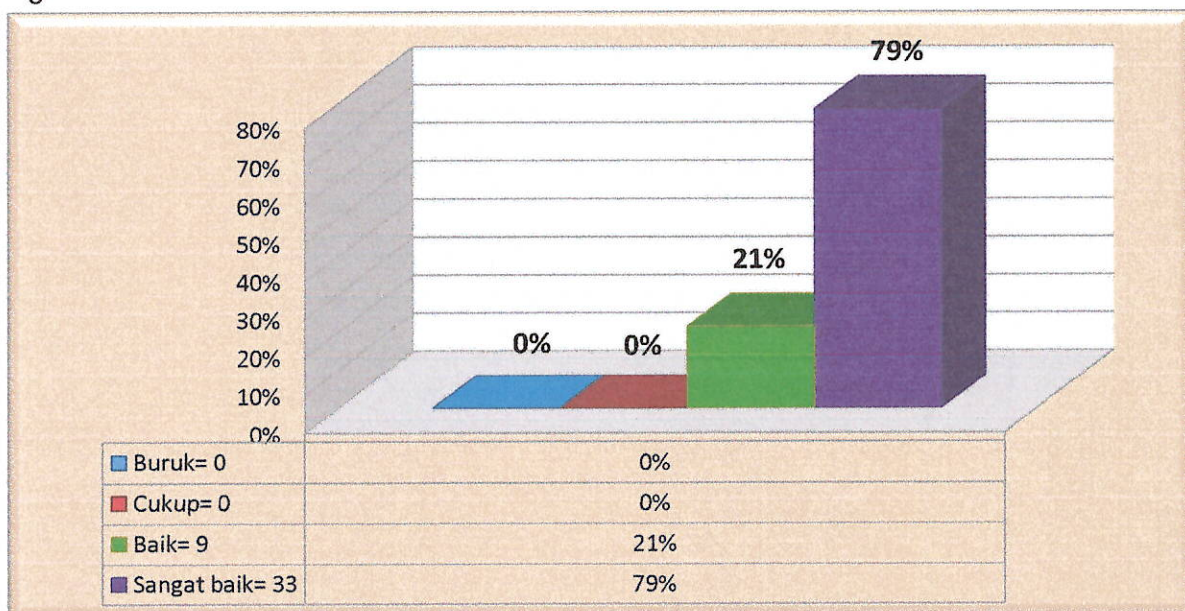
Sarana dan Prasarana adalah Media yang digunakan atau menjadi tempat maupun penunjang pelaksana layanan. Dari hasil analisis diperoleh Nilai skor adalah sebesar 3,786 berada pada interval skor 3, 3542 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada katagori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi tengah
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0%
2.	Cukup	2	0	0%
3.	Baik	3	9	21%
4.	Sangat baik	4	33	79%
Jumlah			42	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup : **Sarana dan Prasarana**

9. Penanganan Pengaduan

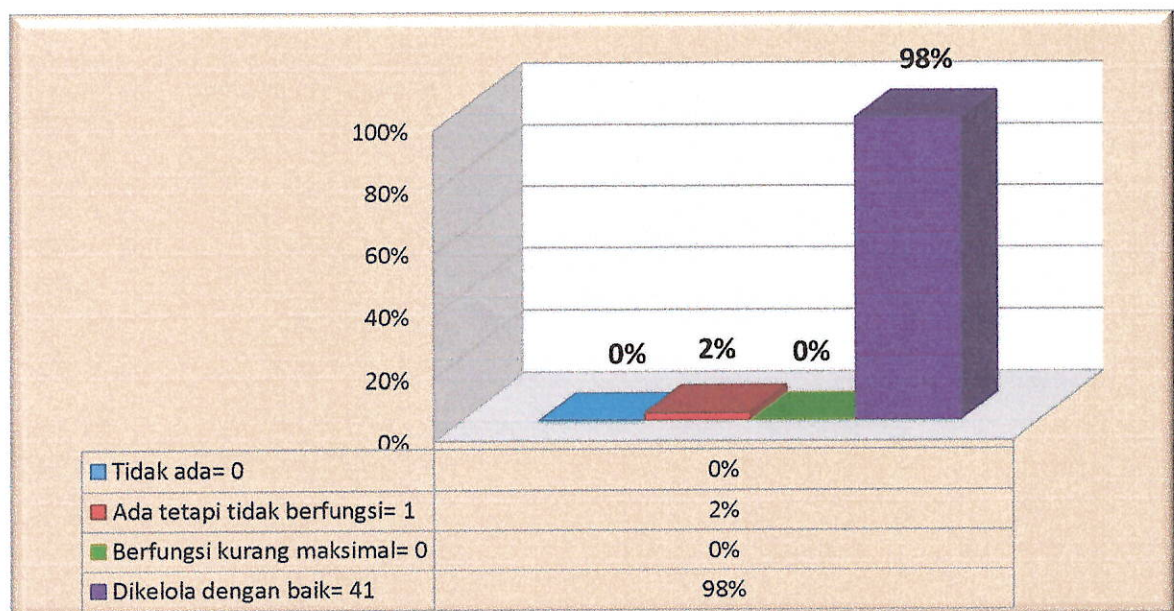
Penangan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor adalah sebesar 4,952 berada pada interval skor 3, 3542 s/d 4, 00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada katagori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi tengah
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada	1	0	0%
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1	2%
3.	Berfungsi kurang maksimal	3	0	0%
4.	Dikelola dengan baik	4	41	98%
Jumlah			42	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam persentase dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Ruang Lingkup : **Penanganan Pengaduan**

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis terhadap data survei yang dilakukan, disimpulkan :

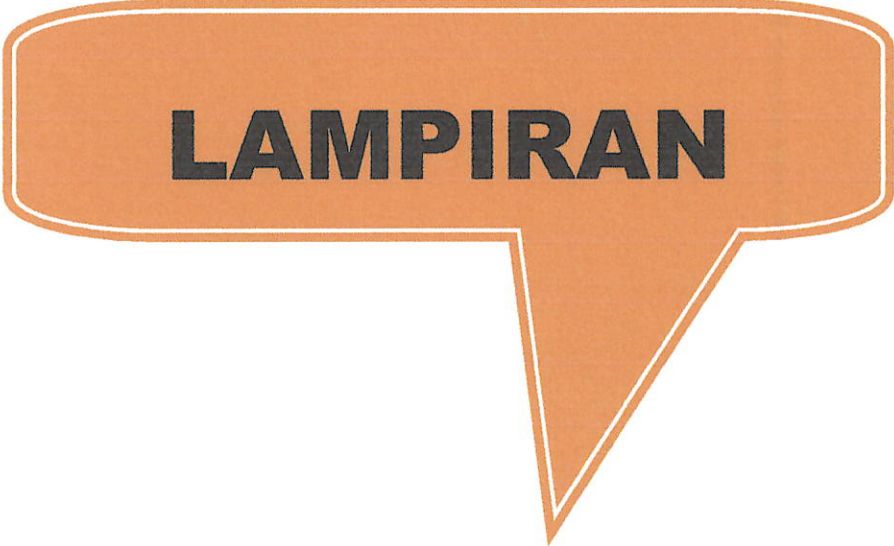
1. Jika dilihat dari karakteristik responden, disimpulkan bahwa pengunjung pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sangat variatif dengan berbagai latar belakang pendidikan dan pekerjaan, sehingga sangat perlu untuk meningkatkan pelayanan.
2. Secara umum pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sangat baik, hal tersebut terlihat dari hasil survei Triwulan III Tahun 2022 dengan Nilai SKM = 93,25 (Sangat Baik).
3. Berdasarkan hasil survei dan analisis data survei, diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat terhadap masing-masing unsur layanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah Triwulan III Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Nilai SKM Unsur Layanan (x 25)	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	154	3,667	91,67	Sangat Baik	8
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	155	3,690	92,26	Sangat Baik	6
3	Waktu Penyelesaian	150	3,571	89,29	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	154	3,667	91,67	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	156	3,714	92,86	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	158	3,762	94,05	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	158	3,762	94,05	Sangat Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	159	3,786	94,64	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan	166	4,952	98,64	Sangat Baik	1

4. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat didapat tiga unsur terendah yaitu :
 1. Waktu Penyelesaian (Peringkat 9 dari 9)
 2. Persyaratan (Peringkat 8 dari 9)
 3. Biaya/Tarif (Peringkat 7 dari 9)
5. Bahwa berdasarkan dari tiga unsur tersebut di atas walaupun mendapat nilai terendah dari hasil survei namun masih dalam kategori nilai yang sangat baik.

B. Saran.

1. Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sangat mengharapkan tambahan personil/pegawai, karena sekarang ini sangat kekurangan personil yang menyebabkan beberapa staf harus merangkap beberapa tupoksi. Kemampuan intelektual dan administrasi petugas menempatkan sumber daya yang memiliki skill dan trampil sesuai dengan bidang keahlian dan pendidikan sangat diharapkan agar aktivitas pelayanan masyarakat dapat ditingkatkan serta kualitas kinerja semakin bermutu.
2. Mahkamah Agung Republik Indonesia agar sedapat mungkin menyediakan anggaran yang cukup untuk memenuhi kebutuhan fasilitas kerja di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah, terutama yang berkaitan erat dengan pelayanan publik.
3. Agar tetap senantiasa meningkatkan pelayanan kearah yang lebih baik sehingga apa yang diharapkan pencari keadilan terpenuhi dengan memuaskan.



LAMPIRAN

Table Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	52	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384



**PENGADILAN TINGGI
SULAWESI TENGAH**

**SURAT KEPUTUSAN
KETUA PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH
NOMOR : W21-U/ 98 /PS.05/4/ 2022**

T E N T A N G

**TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI WILAYAH PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH**

KETUA PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan public;
- b. bahwa dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi, maka perlu dilaksanakan survey kepuasan masyarakat pengguna peradilan;
- c. bahwa yang nama-namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini dianggap cakap untuk dijadikan Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung Republik Indonesia;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/SK/II/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI;
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar layanan info publik.
- Memperhatikan** : 1. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI tanggal 13 April 2016 Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 perihal Survey Kepuasan Masyarakat;
2. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor 608/DJU/PS.02/4/2016 perihal Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH
TENTANG TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Kesatu : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah Nomor W21-U/131/PS.05/7/2021 tertanggal 21 Juli 2021 dan menunjuk kembali Hakim dan Pegawai Negeri Sipil Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah untuk Menjadi Tim Survey Kepuasan Masyarakat seperti tersebut dalam lampiran keputusan ini;

Kedua : Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah bertugas:

1. Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap masyarakat;
2. Mengkomunikasikan kepada seluruh staf unit mengenai persyaratan masyarakat;
3. Melakukan survey kepuasan masyarakat secara periodik;
4. Menganalisis hasil survey sebagai rekomendasi perbaikan;
5. Membuat laporan hasil survey kepuasan masyarakat dan melaporkan kepada ketua tim Manager Representative.

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan seperlunya.

Petikan: Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di Palu
Pada Tanggal 1 April 2022

Ketua Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah



Muefri, SH., MH

Tembusan:

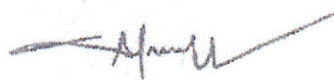
1. Yth. Sekretaris Mahkamah Agung RI;
2. Yth. Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;
3. Yth. Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI;
4. Yth. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi Mahkamah Agung RI;
5. Yang bersangkutan.

Lampiran Keputusan
Ketua Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah
Nomor : W21-U/ 98 /PS.05/4/2022
Tanggal : 01 April 2022

**TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI WILAYAH HUKUM PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH**

NO	NAMA/NIP/PANGKAT.GOL.RUANG	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM	KET
1	2	3	4	5
1	Sigit Sutriyono, S.H.,M.Hum NIP.19610416 198803 1 001 Pembina Utama (IV/e)	Hakim Tinggi	Ketua	
2	Parulian Hasibuan, S.H NIP.196302261984121001 Pembina Tingkat I (IV/b)	Panitera	Anggota	
3	Mariati, S.H.,M.H NIP.19680720 199403 2 003 Pembina (IV/a)	Panitera Muda Hukum	Anggota	
4	Mulfi, S.H NIP.19790630 200701 1 003 Penata Muda (IV/a)	Staf Kepaniteraan Hukum	Anggota	

Ketua Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah



Muefri, SH., MH



Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Demografi Responden

Data Umur Responden

Data Lapangan

Nilai Per Umur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN TINGGI PALU

NILAI INDEKS

3,73 / 93,25 %

Periode 1 Juli 2022 sampai 30 September 2022

Jumlah

42 RESPONDEN

Jenis Kelamin

LAKILAKI : 32 ORANG

PENDIDIKAN

PEREMPUAN : 10 ORANG

Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG

Diploma 2 : 0 ORG

SD : 0 ORG

Diploma 3 : 0 ORG

SMP : 0 ORG

S1 : 36 ORG

SMU : 2 ORG

S2 : 4 ORG

Diploma 1 : 0 ORG

S3 : 0 ORG

PEKERJAAN

PNS : 1 ORG

SWASTA : 8 ORG

TNI : 0 ORG

WIRASAMA : 3 ORG

POLRI : 0 ORG

TENAGA KONTRAK : 2 ORG

LAINNYA : 28 ORG

Saran :