

## **Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Pelayanan publik oleh aparaturnya Pengadilan Agama dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar. Mengingat fungsi utama Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar adalah melayani masyarakat maka Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan survey tentang kinerja layanan publik di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar. Survey tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan, sehingga takaran untuk mengetahui sejauhmana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan

kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Berikut ini adalah hasil survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar sebagaimana tertuang dalam table dibawah ini :

**REKAPITULASI PENILAIAN KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENGADILAN TATA  
USAHA NEGARA MAKASSAR BULAN DESEMBER 2017**

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada tanggal 01 – 31 Desember 2017 terkumpul 34 (tiga puluh empat) hasil survey dari para responden dengan hasil sebagai berikut :

NO	Aspek Layanan	Sub-Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik			
			Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1.	Fasilitas Pengadilan	Akses ke gedung Pengadilan	13	<b>16</b>	5	
		Fasilitas Informasi	10	<b>15</b>	7	1
		Fasilitas Toilet	2	6	6	<b>18</b>
		Parkir Kendaraan	4	<b>19</b>	7	4
		Kebersihan	5	<b>25</b>	4	
		Taman	6	<b>16</b>	5	7
		Sarana Ibadah	9	<b>15</b>	5	5
		Kantin	5	8	<b>10</b>	9
		Ruang Tunggu	8	<b>16</b>	7	3
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran	6	<b>18</b>	6	1

		Sistem Pembayaran	6	<b>20</b>	5	
		Pelayanan Pendaftaran	4	<b>22</b>	5	
3.	Persidangan	Persiapan Persidangan	5	<b>18</b>	9	
		Fasilitas Ruang Sidang	4	<b>18</b>	8	3
		Proses Persidangan	4	<b>19</b>	7	1
		Pemeriksaan Setempat	3	<b>18</b>	9	
		Waktu Persidangan	3	11	<b>12</b>	6
4.	Pemberian Putusan	Pemberian Putusan	5	<b>14</b>	11	1
5.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	6	<b>15</b>	9	
6.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	4	<b>17</b>	5	2
7.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	3	<b>13</b>	<b>13</b>	3
8.	Pengembalian Sisa Pembayaran	Sisa Panjar Biaya Perkara	5	<b>14</b>	7	4

Note : *Bold (Cetak Tebal) adalah hasil akhir*