

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun Anggaran 2018

Nilai Indeks Kepuasan Pencari Keadilan diperoleh dari hasil konversi atas survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara berkala terhadap pelayanan pengadilan di PTUN Makassar Survei dilakukan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Nilai persepsi minimal 3,6 dengan nilai konversi interval IKM Index harus ≥ 80 .

Indeks Kepuasan Pencari Keadilan

Tahun	Jumlah Responden Survei	Target	Realisasi	Capaian
2016	40	65 %	70,65 %	108,69 %
2017	75	70 %	72,19 %	103,12 %
2018	85	75 %	79,28 %	105,70 %

Realisasi tahun 2018 adalah sebesar 79,28% dengan capaian 105,70%

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Ruang Lingkup	Indeks Rata – Rata	Konversi	Kualitas
1	Persyaratan	3,14	78,53	Baik
2	Prosedur	3,32	83,12	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,10	77,42	Baik
4	Biaya/Tarif	3,10	77,57	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39	84,65	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,26	81,40	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,25	81,28	Sangat Baik

8	Maklumat Pelayanan	2,91	72,63	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,08	76,95	Baik
Rata-Rata Hasil Survei		3,17	79,28	Baik

Indeks kepuasan masyarakat atas layanan peradilan pada semua lingkungan peradilan adalah 78,32, angka ini berada di atas ketentuan minimal yang telah ditentukan di dalam Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 yaitu 62,51, sehingga dapat disimpulkan masyarakat puas terhadap pelayanan peradilan.