

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) Tahun Anggaran 2019

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  $\geq 80$ .

### Indeks Kepuasan Pencari Keadilan

Tahun	Jumlah Responden Survei	Target	Realisasi	Capaian
2017	75	70 %	72,19 %	103,12 %
2018	85	75 %	79,28 %	105,70 %
2019	60	80%	80,07 %	100,08%

Realisasi tahun 2019 adalah sebesar 80,07% dengan capaian 100,08%

### Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Ruang Lingkup	Indeks Rata – Rata	Konversi	Kualitas
1	Persyaratan	3.74	78.77	Baik
2	Prosedur	3.75	84.15	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.5	78.42	Baik
4	Biaya/Tarif	3.3	77.98	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.39	84.7	Sangat Baik

6	Kompetensi Pelaksana	3.26	82.45	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.25	83.59	Sangat Baik
8	Maklumat Pelayanan	3.14	72.7	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.18	77.9	Baik
<b>Rata-Rata Hasil Survei</b>		<b>3.39</b>	<b>80.07</b>	<b>Baik</b>

Indeks kepuasan masyarakat atas layanan peradilan pada semua lingkungan peradilan adalah 80.07, 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.