

# LAPORAN TINDAK LANJUT

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR  
KELAS I A KHUSUS  
TRIWULAN IV TAHUN 2025**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**



## LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN TINDAK LANJUT****HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN NEGERI MAKASSAR  
KELAS IA KHUSUS  
TRIWULAN IV TAHUN 2025**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Makassar  
Pada Hari Senin, 26 Januari 2026

**Top Management,**

**Dr. I WAYAN GEDE RUMEGA, S.H., M.H.  
NIP. 196807181994031005**

**Sekretaris Tim Survei,**

**Ketua Tim Survei,**

**NURIYA AWAD, S.H  
NIP. 19750330200002002**

**DJULITA TANDI MASSORA, S.H, M.H.  
NIP. 197107211999032003**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga kami Tim Survey Pengadilan Negeri Makassar mampu menyelesaikan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN IV TAHUN 2025.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus , yang diambil secara elektronik dengan menggunakan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER).

Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Makassar, 26 Januari 2026

**Tim Survei**

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>1</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>5</b>
A.    Latar Belakang .....	5
B.    Tujuan dan Sasaran .....	6
C.    Prinsip.....	6
D.    Pelaksanaan .....	7
E.    Tahapan Pelaksanaan .....	7
<b>BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB III ANALISA DAN TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>17</b>
A.    Kesimpulan .....	17
B.    Rekomendasi.....	18
<b>RUJUKAN:.....</b>	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>21</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkwalitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media 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. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pelayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus . Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **C. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan pada website resmi Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat

## 2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survey melibatkan peran serta masyarakat serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya

## 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

## 4. Berkesinambungan

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

## 5. Keadilan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa mebedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta kapabilitas fisik dan mental

## 6. Netralitas

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

## **D. Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus ini dilaksanakan pada Bulan Oktober s/d Desember 2025.

## **E. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan **Teknik Sampel Morgan dan Krejcie**.

2. Tim survei menyiapkan fasilitas untuk pengambilan responden secara elektronik yaitu 1 komputer /pc, melalui Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) dimana instrument kuesioner pada Aplikasi ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Memastikan bahwa computer/pc yang digunakan untuk melaksanakan survei sudah terkoneksi dengan internet
4. Membuka browser / peramban halaman website
5. Membuka alamat website:  
<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/099422>
6. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) sejumlah 91 data. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus sebesar **99,46% atau pada nilai 3,98** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 – 100,00) Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus yang telah ditetapkan pada tahun 2025 sebesar 90%. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut belum mencapai sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Makassar.

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

Tabel 6  
Hasil  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus

No	Unsur Persyaratan Pelayanan	NRR	IKM Perunsur	Ket.
1	Kesesuaian Persyaratan	3,976	99,4%	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,976	99,4%	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,976	99,4%	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,976	99,4%	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,976	99,4%	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,976	99,4%	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,976	99,4%	Sangat Baik
8	Sarana Prasarana	4,000	100%	Sangat Baik

9	Penanganan Masukan dan Saran	3,976	99,4%	Sangat Baik
---	------------------------------	-------	-------	-------------

Berikut ini 3 unsur terendah pada Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN III TAHUN 2025.

No.	Ruang Lingkup	Indeks	Nilai
1	Indikator Kesesuaian Persyaratan (U1)	3,976	163
2	Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2)	3,976	163
3	Indikator Waktu Pelayanan (U3)	3,976	163

Adapun Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN IV TAHUN 2025 akan disajikan pada Bab 3.

### **BAB III**

## **TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Adapun Tindak Lanjut dari 3 (tiga) unsur terendah dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Makassar yaitu:

<b>No</b>	<b>Prioritas Unsur</b>	<b>Program/Kegiatan</b>	<b>Tindak Lanjut</b>																																					
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan yang dengan jenis pelayanannya yang diminta ? (U1)	Pengarahan berpedoman pada Pedoman Standar PTSP dan Standar Pelayanan Pengadilan Negeri Makassar.	<p>Memberikan pembinaan ke petugas PTSP dan back office dalam melaksanakan tugas agar senantiasa mempedomani Standar Pelayanan Pengadilan Negeri Makassar yang berlaku.</p> <p>Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Panitera Muda Tipikor, Musdalifah Muslimin, S.H., M.H., pada Hari Rabu, 07 Januari 2026.</p> <div style="text-align: center;">  <p><b>BRIEFING FORM</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">  </td> <td style="width: 40%; text-align: center;"> <b>PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS</b>            Jalan R. A. KARTINI NO. 16/23 Makassar         </td> <td style="width: 40%; text-align: center;">           Nomor :            Revisi :            Tanggal : 07 Januari 2026            Halaman : 1         </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <b>FORM NOTULEN</b>  <b>BRIEFING PTSP</b> </td> <td style="text-align: center;"> <b>KETERANGAN LAMPIRAN</b>  <input checked="" type="checkbox"/> DAFTAR HADIR  <input type="checkbox"/> INTERNAL MEMO         </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <b>HARI/TANGGAL</b>            RABU/07 JANUARI 2026         </td> <td style="text-align: center;"> <b>LOKASI BRIEFING</b>            AREA PTSP         </td> <td style="text-align: center;"> <b>MULAI WAKTU BRIEFING</b>            08.15 WITA   AKHIR RAPAT   08.30 WITA         </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"> <b>PENANGGUNG JAWAB</b>            MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)         </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"> <b>NOTULEN</b>            MERLY SAPAKALI (STAF TIPIKOR)         </td> </tr> </table> <p><b>BABASAN MATERI BRIEFING</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>Briefing</b> Pagi PTSP dengan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar bertujuan memberi pengarahan sebagai berikut :         </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>Berdasarkan</b> pengarahan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar terhadap pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar, kegiatan ini dilaksanakan Seluruh Pejabat PTSP.         </td> </tr> <tr> <td colspan="2">           1. Agar Petugas PTSP bekerja dengan lebih baik dan memperbaiki kinerjanya.            2. Agar Petugas PTSP dapat terbiasa lama mengantre dan spesialisasi masing-masing agar tidak mengantre di luar ruang dan mengantre di lantai lantai atas Pimpinan meningkat-meningkat.            3. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik.            4. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik.            5. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik.            6. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik.            7. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik.         </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <b>CATATAN</b>  <b>BRIEFING</b> Pagi PTSP dengan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar bertujuan memberi pengarahan sebagai berikut :         </td> </tr> <tr> <td colspan="2">           1. Selalu sopan, selalu menjaga diri, dan menjaga kebersihan.            2. Tidak membebani petugas PTSP telah mengantre dengan baik, termasuk dana dan teman Pusdiklat.            3. Tetap senang.         </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <b>KESIMPULAN</b>            Agar diperhatikan ditindak lanjut dan diperbaiki            Agar diperhatikan ditindak lanjut dan diperbaiki         </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <b>BRIEFING</b> Selanjutnya PTSP dengan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar bertujuan memberi pengarahan sebagai berikut :         </td> </tr> <tr> <td colspan="2">           1. Selalu sopan, selalu menjaga diri, dan menjaga kebersihan.            2. Tidak membebani petugas PTSP telah mengantre dengan baik, termasuk dana dan teman Pusdiklat.            3. Tetap senang.         </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <b>TANDA TANGAN</b>  <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <b>NOTULEN :</b>  <b>NAMA BRIEFING &amp; TTD</b>   </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <b>DISAHAKAN :</b>  <b>NAMA LENCAP &amp; TTD</b>   </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <b>PANITERA MUDA TIPIKOR</b>  <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M</b> </td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <b>APEL PAGI</b>   </td> </tr> </table> </div>		<b>PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS</b> Jalan R. A. KARTINI NO. 16/23 Makassar	Nomor : Revisi : Tanggal : 07 Januari 2026 Halaman : 1	<b>FORM NOTULEN</b> <b>BRIEFING PTSP</b>		<b>KETERANGAN LAMPIRAN</b> <input checked="" type="checkbox"/> DAFTAR HADIR <input type="checkbox"/> INTERNAL MEMO	<b>HARI/TANGGAL</b> RABU/07 JANUARI 2026	<b>LOKASI BRIEFING</b> AREA PTSP	<b>MULAI WAKTU BRIEFING</b> 08.15 WITA   AKHIR RAPAT   08.30 WITA	<b>PENANGGUNG JAWAB</b> MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)			<b>NOTULEN</b> MERLY SAPAKALI (STAF TIPIKOR)			<b>Briefing</b> Pagi PTSP dengan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar bertujuan memberi pengarahan sebagai berikut :	<b>Berdasarkan</b> pengarahan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar terhadap pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar, kegiatan ini dilaksanakan Seluruh Pejabat PTSP.	1. Agar Petugas PTSP bekerja dengan lebih baik dan memperbaiki kinerjanya. 2. Agar Petugas PTSP dapat terbiasa lama mengantre dan spesialisasi masing-masing agar tidak mengantre di luar ruang dan mengantre di lantai lantai atas Pimpinan meningkat-meningkat. 3. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik. 4. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik. 5. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik. 6. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik. 7. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik.		<b>CATATAN</b> <b>BRIEFING</b> Pagi PTSP dengan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar bertujuan memberi pengarahan sebagai berikut :		1. Selalu sopan, selalu menjaga diri, dan menjaga kebersihan. 2. Tidak membebani petugas PTSP telah mengantre dengan baik, termasuk dana dan teman Pusdiklat. 3. Tetap senang.		<b>KESIMPULAN</b> Agar diperhatikan ditindak lanjut dan diperbaiki Agar diperhatikan ditindak lanjut dan diperbaiki		<b>BRIEFING</b> Selanjutnya PTSP dengan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar bertujuan memberi pengarahan sebagai berikut :		1. Selalu sopan, selalu menjaga diri, dan menjaga kebersihan. 2. Tidak membebani petugas PTSP telah mengantre dengan baik, termasuk dana dan teman Pusdiklat. 3. Tetap senang.		<b>TANDA TANGAN</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <b>NOTULEN :</b>  <b>NAMA BRIEFING &amp; TTD</b>   </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <b>DISAHAKAN :</b>  <b>NAMA LENCAP &amp; TTD</b>   </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <b>PANITERA MUDA TIPIKOR</b>  <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M</b> </td> </tr> </table>		<b>NOTULEN :</b> <b>NAMA BRIEFING &amp; TTD</b> 	<b>DISAHAKAN :</b> <b>NAMA LENCAP &amp; TTD</b> 	<b>PANITERA MUDA TIPIKOR</b> <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M</b>		<b>APEL PAGI</b> 	
	<b>PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS</b> Jalan R. A. KARTINI NO. 16/23 Makassar	Nomor : Revisi : Tanggal : 07 Januari 2026 Halaman : 1																																						
<b>FORM NOTULEN</b> <b>BRIEFING PTSP</b>		<b>KETERANGAN LAMPIRAN</b> <input checked="" type="checkbox"/> DAFTAR HADIR <input type="checkbox"/> INTERNAL MEMO																																						
<b>HARI/TANGGAL</b> RABU/07 JANUARI 2026	<b>LOKASI BRIEFING</b> AREA PTSP	<b>MULAI WAKTU BRIEFING</b> 08.15 WITA   AKHIR RAPAT   08.30 WITA																																						
<b>PENANGGUNG JAWAB</b> MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)																																								
<b>NOTULEN</b> MERLY SAPAKALI (STAF TIPIKOR)																																								
<b>Briefing</b> Pagi PTSP dengan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar bertujuan memberi pengarahan sebagai berikut :	<b>Berdasarkan</b> pengarahan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar terhadap pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar, kegiatan ini dilaksanakan Seluruh Pejabat PTSP.																																							
1. Agar Petugas PTSP bekerja dengan lebih baik dan memperbaiki kinerjanya. 2. Agar Petugas PTSP dapat terbiasa lama mengantre dan spesialisasi masing-masing agar tidak mengantre di luar ruang dan mengantre di lantai lantai atas Pimpinan meningkat-meningkat. 3. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik. 4. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik. 5. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik. 6. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik. 7. Agar Petugas PTSP dapat memberi sambutan senang dan ramah kepada masyarakat dan mengantre dengan baik.																																								
<b>CATATAN</b> <b>BRIEFING</b> Pagi PTSP dengan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar bertujuan memberi pengarahan sebagai berikut :																																								
1. Selalu sopan, selalu menjaga diri, dan menjaga kebersihan. 2. Tidak membebani petugas PTSP telah mengantre dengan baik, termasuk dana dan teman Pusdiklat. 3. Tetap senang.																																								
<b>KESIMPULAN</b> Agar diperhatikan ditindak lanjut dan diperbaiki Agar diperhatikan ditindak lanjut dan diperbaiki																																								
<b>BRIEFING</b> Selanjutnya PTSP dengan <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M (PANITERA MUDA TIPIKOR)</b> selaku Penanggung Jawab Pelaksanaan Tugas dan Samsat Pimpinan Pengadilan Negeri Makassar bertujuan memberi pengarahan sebagai berikut :																																								
1. Selalu sopan, selalu menjaga diri, dan menjaga kebersihan. 2. Tidak membebani petugas PTSP telah mengantre dengan baik, termasuk dana dan teman Pusdiklat. 3. Tetap senang.																																								
<b>TANDA TANGAN</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <b>NOTULEN :</b>  <b>NAMA BRIEFING &amp; TTD</b>   </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <b>DISAHAKAN :</b>  <b>NAMA LENCAP &amp; TTD</b>   </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <b>PANITERA MUDA TIPIKOR</b>  <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M</b> </td> </tr> </table>		<b>NOTULEN :</b> <b>NAMA BRIEFING &amp; TTD</b> 	<b>DISAHAKAN :</b> <b>NAMA LENCAP &amp; TTD</b> 	<b>PANITERA MUDA TIPIKOR</b> <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M</b>																																				
<b>NOTULEN :</b> <b>NAMA BRIEFING &amp; TTD</b> 	<b>DISAHAKAN :</b> <b>NAMA LENCAP &amp; TTD</b> 																																							
<b>PANITERA MUDA TIPIKOR</b> <b>MUSDALIFAH MUSLIMIN, S.H.I.M</b>																																								
<b>APEL PAGI</b> 																																								



2	<p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan? (2)</p>	<p>Pengarahan berpedoman pada Pedoman Standar PTSP dan Standar Pelayanan Pengadilan Negeri Makassar.</p>	<p>Memberikan pengarahan kepada petugas PTSP agar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan serta memahami SOP sesuai SK Dirjen Badilum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024 tentang Pembaharuan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri dan Standar Pelayanan Pengadilan Negeri Makassar.</p> <p>Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Panitera Muda Perdata, Bapak Nawir, S.H. pada Hari Selasa, 06 Januari 2026.</p> <div style="text-align: center;">  <p>The image shows a template for a Briefing Note (Nota Briefing) for PTSP. The header includes the court logo, 'PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS', address 'Jalan R.A. Kartini No. 16/23 Makassar', and the date '06 Januari 2026'. The note is addressed to 'NOTULEN' and signed by 'Silvana Mustika, S.H.' The body of the note is titled 'CATATAN' and contains several bullet points in Indonesian. The footer indicates this is 'Halaman 1 dari 4'.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>The image shows a second template for a Briefing Note (Nota Briefing) for PTSP. The header includes the court logo, 'PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS', address 'Jalan R.A. Kartini No. 16/23 Makassar', and the date '06 Januari 2026'. The note is addressed to 'NOTULEN' and signed by 'Silvana Mustika, S.H.'. The body of the note is titled 'Briefing Note pada Hari Selasa, 06 Januari 2026' and contains several bullet points in Indonesian. The footer indicates this is 'Halaman 2 dari 4'.</p> </div>
---	--	--	--



3	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan? (U3)</p>	<p>Pengarahan berpedoman pada Pedoman Standar PTSP dan Standar Pelayanan Pengadilan Negeri Makassar.</p>	<p>Memberikan pengarahan kepada seluruh Petugas PTSP agar memberikan pelayanan dengan tetap menjaga integritas dan bekerja secara profesional dengan memperhatikan kedisiplinan terhadap waktu pelayanan.</p> <p>Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Panitera Muda Hukum, Ibu Nuriya Awad, S.H. pada Hari Kamis, 08 Januari 2026.</p> <p></p> <p></p>
---	---	--	---

	PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS	Nomor	
	Jalan R. A. KARTINI No. 18/23 Makassar	Rencana	
	FORM NOTULEN	Tanggal	
	BRIEFING PTSP	Halaman	Halaman 4 dari 3



	<b>PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KUCHING</b>	Kode:	
	Jalan R.A. KARTINI No. 10/23 Kuching	Relev:	
	FORM NOTULEN	Lengkap	
	BERSIFAT PTSP	Notar	Halaman 4 dari 3



• Pengembangan Sistem	<input checked="" type="checkbox"/>
• Infomasi	<input checked="" type="checkbox"/>
• Sosial Aspirasi	<input type="checkbox"/>
• Fisik dan kebersihan lingkungan	<input checked="" type="checkbox"/>

Pada **PTSP**,  
(Hnia Syuraidah, S.H.)  
Progress **PTSP**

Makassar, 08 Januari 2024  
Penanggung Jawab **PTSP**  
*[Signature]*  
(Nurjaya Aswala, S.E.)

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus sebesar **99,46%** dan pada skala 4 sebesar **3,98** berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Capaian ini belum sesuai dari target pada IKU (Indikator Kinerja Utama) yang telah ditetapkan ditahun 2025 sebesar 90%. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,976** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,976** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,976** pada kategori **SANGAT BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,976** pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,976** pada kategori **SANGAT BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,976** pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,976** pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **4,000** pada kategori **SANGAT BAIK**

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,976** pada kategori **SANGAT BAIK**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Kompetensi Pelaksana Pelayanan, dan Sistem, Perilaku Pelaksana Pelayanan.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Sistem, Mekanisme, Prosedur, Waktu Pelayanan, dan Keseuaian Persyaratan. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik akan tetapi berada pada unsur terendah, sehingga untuk melaksanakan pelayanan secara maksimal agar diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Agar Petugas PTSP meningkatkan kedisiplinan dalam mematuhi jam kerja pelayanan di meja PTSP
2. Agar Petugas PTSP memahami SOP pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi.
3. Agar Petugas PTSP diberikan pelatihan dan sosialisasi untuk SOP serta penerapan Reward and Punishment
4. Agar Petugas PTSP senantiasa menyiapkan checklist di meja PTSP masing-masing

## **RUJUKAN:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Makassar: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset.



# LAMPIRA

[Beranda](#) / [SKM](#) / [Detail](#)
[Selanjutnya](#)

**APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK**

**Dashboard** SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance**

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

**Data Responden**  
Nama serta detail responden

**Form Kuesioner**  
Isian form kuesioner SKM

Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami distini...

Terima kasih karena telah mengisi form survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Makassar.

Klik kotak dibawah 'Saya bukan robot' sebagai verifikasi Anda sebagai manusia biasa bukan sebagai bot kemudian klik tombol SIMPAN DATA dibawah untuk menyimpan data survey Anda.

saya bukan robot
 CAPTCHA  
Powered by reCAPTCHA

**SIMPAN DATA**

1/15/26, 2:08 PM

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**PENGADILAN NEGERI MAKASSAR**  
 Jln. R.A. Kartini No. 18/23 KOTA MAKASSAR  
 SULAWESI SELATAN  
<http://www.pn-makassar.go.id/>



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
 Periode 1 Oktober 2025 sampai 31 Desember 2025

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**NILAI INDEKS**

**3,98 / 99,46%**

Jumlah	41 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 30 PEREMPUAN : 11	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 1 Diploma 2 : 0 SD : 0 SMP : 0 SMU : 2 Diploma 1 : 3	Diploma 3 : 0 S1 : 32 S2 : 2 S3 : 1
Pekerjaan	PNS : 3 TNI : 0 POLRI : 0 LAINNYA : 30	SWASTA : 5 WIRUSAHA : 3 TENAGA KONTRAK : 0

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | 3,976 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?  | 3,976 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?  | 3,976 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

**DATA REGISTER TINDAK LANJUT BELUM DIISI**

**Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.**

15 Januari 2026  
 Ketua Pengadilan Negeri

-25-

LAMPIRAN II

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN  
APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
NOMOR 14 TAHUN 2017  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

**Tabel 1 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	56	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

-26-

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

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ttd

ASMAN ABNUR