

LAPORAN TINDAK LANJUT

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS TRIWULAN II TAHUN 2024

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 II TAHUN 2024**

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

Disahkan di Makassar
Pada Hari Senin, 15 Juli 2024

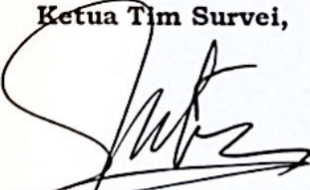
Top Management,


HENDRI TOBING, S.H, M.H.
NIP. 196505171992121001

Sekretaris Tim Survei,


NURIYA AWAD, S.H
NIP. 19750330200002002

Ketua Tim Survei,


SUPISNA SAWATI, S.H.
NIP. 197311231999031007

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 II Tahun 2024.

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, 15 Juli 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
BAB I PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Tujuan dan Sasaran.....	6
C. Prinsip.....	7
D. Pelaksanaan	7
E. Tahapan Pelaksanaan.....	8
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	9
BAB III ANALISA DAN TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi.....	19
RUJUKAN:	20
LAMPIRAN-LAMPIRAN.	21

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 diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

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 pelaksanaannya 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 upaya 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 masa 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 kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan 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 membedakan 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 April s/d Juni 2024.

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 106 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 **93,02% atau pada nilai 3,72** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus yang telah ditetapkan pada tahun 2023 sebesar 90%. Hasil tersebut sudah 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

Nomor	Unsur Persyaratan Pelayanan	NRR	IKM Perunsur	Ket.
1	Kesesuaian Persyaratan	3,512	87,8	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,667	91,675	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,615	90,375	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,795	94,875	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,615	90,375	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,795	94,875	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,795	94,875	Sangat Baik

8	Sarana Prasarana	3,795	94,875	Sangat Baik
9	Penanganan Masukan dan Saran	3,897	97,425	Sangat baik

Berikut ini 3 unsur terendah pada Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN II Tahun 2024.

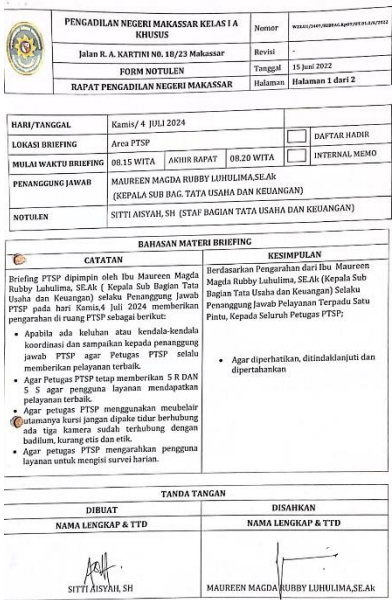
No.	Ruang Lingkup	Indeks	Nilai
1	Waktu Pelayanan (U3)	3,711	141
2	Kesesuaian hasil yang didapatkan dari Pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan (U5)	3,684	141
3	Sarana Prasarana (U8)	3,526	137


Adapun Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN II Tahun 2024 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 :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tindak Lanjut
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan? (U3)	Memberikan pembekalan kepada petugas PTSP untuk bisa memberikan layanan secepat mungkin, Mempublikasikan standar pelayanan yang ada	<p>Memberikan pembekalan kepada petugas PTSP untuk bisa memberikan layanan secepat mungkin dan tetap berpedoman pada SOP PN Makassar. Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari kerja sebelum Petugas PTSP melaksanakan tugas.</p> <p>Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan, Ibu Maureen Magda Rubby Luhulima, SE., Ak pada Hari Kamis, 4 Juli 2024.</p> 

 PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS Jalan R. A. KARTINI NO. 18/23 Makassar FORM NOTULEN RAPAT PENGADILAN NEGERI MAKASSAR	Nomor	WALUP/2024/00001/Agg/PT.NG.1A.1A.00002
	Revisi	-
	Tanggal	15 Juni 2024
	Halaman	Halaman 2 dari 2



LAPORAN BARUK PSEP PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

Hari: Kamis
 Tanggal: 04 Juli 2024
 Nama Petanangan (Jenis): KUSUBEN NUSALA BERSI LAMBAKALAJE, d/l
 Nama Petugas: DITP/ AN/MS/LS

No	Uraian	Sub-uraian	Berkas
1	Rajaga Umum	- Surat Muka	4
		- Eksploitasi	3
		- Eksploitasi	3
		- Jumlah keseluruhan berkas	4
2	Keperawatan Perawatan	- Surat Muka	2
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	3
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
3	Keperawatan Perawatan	- Surat Muka	2
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	3
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		4	Keperawatan Perawatan
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	3		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		

LAPORAN BARUK PSEP PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

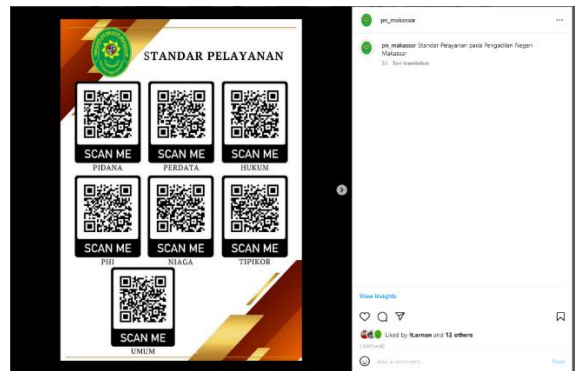
Hari: Kamis
 Tanggal: 04 Juli 2024
 Nama Petanangan (Jenis): KUSUBEN NUSALA BERSI LAMBAKALAJE, d/l
 Nama Petugas: DITP/ AN/MS/LS

No	Uraian	Sub-uraian	Berkas
1	Rajaga Umum	- Surat Muka	4
		- Eksploitasi	3
		- Eksploitasi	3
		- Jumlah keseluruhan berkas	4
2	Keperawatan Perawatan	- Surat Muka	2
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	3
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
3	Keperawatan Perawatan	- Surat Muka	2
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	3
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		- Keperawatan	1
		4	Keperawatan Perawatan
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	3		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		
- Keperawatan	1		

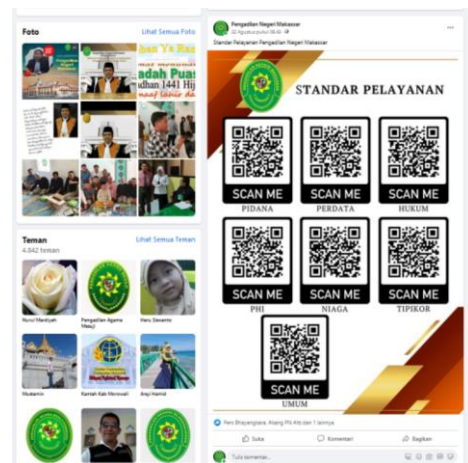
Mempublikasikan perbaikan standar pelayanan di Website Pengadilan Negeri Makassar.



Mempublikasikan Standar Pelayanan pada media sosial instagram Pengadilan Negeri Makassar.



Mempublikasikan Standar Pelayanan pada media sosial Facebook Pengadilan Negeri Makassar.



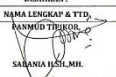


2 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan? (U5)

Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman para petugas pelayanan melalui pembinaan secara berkala oleh Pimpinan

Memberikan pembekalan kepada petugas PTSP dalam rangka peningkatan kompetensi pelaksana sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima. Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari kerja sebelum Petugas PTSP melaksanakan tugas.

Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Panitera Muda Tipikor, Ibu Sabania H, S.H., M.H pada Hari Rabu, 3 Juli 2024

 PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS Jalan R. A. KARTINI NO. 18/23 Makassar FORM NOTULEN BRIEFING PTSP		Nomor Revisi Tanggal Halaman
		03 JUL 2024 Halaman 1
HARI/TANGGAL	RABU/ 03 JULI 2024	KETERANGAN LAMPIRAN
LOKASI BRIEFING	AREA PTSP	<input type="checkbox"/> DAFTAR HADIR
MULAI WAKTU BRIEFING	08.15 WITA	AKHIR RAPAT
		08.30 WITA
PENANGGUNG JAWAB	SABANIA H.S.H.,M.H. (PANMUD TIPIKOR)	<input type="checkbox"/> INTERNAL MEMO
NOTULEN	FARADILA FAJRI DE RUTTER, S.H. (STAFF TIPIKOR)	
BAHASAN MATERI BRIEFING		
CATATAN Briefing PTSP dipimpin oleh Ibu Sabania H.S.H.,M.H. (PANMUD Tipikor) selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memberi pengarahan sebagai berikut:		KESIMPULAN Berdasarkan pengarahan dari oleh Ibu Sabania H.S.H.,M.H. (PANMUD Tipikor) selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kepada Seluruh Petugas PTSP:
<ul style="list-style-type: none"> - Agar para Petugas PTSP tetap selalu menjaga Integritas dan menjaga sikap diluar PTSP, karena area PTSP digunakan langsung oleh Pimpinan Detes Bidkam; - Agar Para Petugas PTSP selalu memperhatikan tepuk tangan setiap; - Agar Para Petugas PTSP saling support, saling menginspirasi, dan menjaga kekomunikasian; - Agar Security, Duta Layanan, dan Para Petugas PTSP tetap memperhatikan tamu-tamu yang perlu layanan khusus (Disabilitas yang antara lain Ibu Hamil, Buta, Lansia, dan Penyandang disabilitas lainnya); - Agar Para Petugas PTSP tetap menerapkan S dan 5 R; - Kata-kata Motivasi Petugas PTSP: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tetap semangat walaupun kondisi hujan. (Pak Sayuti) 2. Tetap Happy. (Ibu Nedy) 3. Memberi yang terbaik. (Adheila) 4. Jangan lupa senyum. (Faradila) 	<ul style="list-style-type: none"> Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan 	
TANDA TANGAN		
NOTULEN : NAMA LENGKAP & TTD STAFF TIPIKOR,  FARADILA FAJRI DE RUTTER, S.H.	DISAHKAN : NAMA LENGKAP & TTD, PANMUD TIPIKOR,  SABANIA H.S.H.,M.H.	



LAPORAN BERKAS PTSP PENGADILAN NEGERI MAKASSAR			
Hari Tanggal		: 05 Mei 2024	
Nama Pengadil (Awal)		: Andi Andi Sani ST, SH	
Nama Pengadil		: Parallela Fajri de. S, SH, SH	
1	Magin Umuin	Surat Masuk	1
		Pembayaran Sisa Pokok	1
2	Keperawatan Perdata	Surat Masuk	2
		Pembayaran Sisa Pokok	2
3	Keperawatan Hrga	Surat Masuk	1
		Pembayaran Sisa Pokok	1
4	Keperawatan P3	Surat Masuk	1
		Pembayaran Sisa Pokok	1

No	Rujukan	Jumlah Berkas	Keperawatan
1	Keperawatan Perdata	Surat Masuk	1
		Pembayaran Sisa Pokok	1
		- Banding	2
		- Kasasi	4
		- PK/Gesri	2
		- Persewaan Pemukiman	2
		- Persewaan	1
		- Diversi	1
		- Pengembalian Sisa Pokok Putusan	1
		- Persewaan Sisa Pokok Putusan	7
		- Persewaan Informasi	1
		- Persewaan Sisa Pokok Putusan	1
2	Keperawatan Tipikor	Surat Masuk	2
		Pembayaran Sisa Pokok	2
		- Memori Banding	2
		- Kasasi	1
		- PK/Gesri	1
		- Persewaan Pemukiman	1
		- Persewaan	1
		- Persewaan dan Pengembalian	1
		- Persewaan Sisa Pokok Putusan	1
		- Pengembalian Sisa Pokok Putusan	1
		- Persewaan Informasi	1
		- Persewaan Sisa Pokok Putusan	1
3	Keperawatan Hukum	Surat Masuk	20
		Isi Perbaikan	13
		Legitimasi	5
		Pembayaran Sisa Pokok Putusan	5
		Informasi	5
		Antisan Kasong	1
		Lain-lain	1
		Jumlah keseluruhan berkas	38

No	Rujukan	Jumlah Berkas	Keperawatan
5	Keperawatan Perdata	Surat Masuk	1
		Pembayaran Sisa Pokok	1
		- Banding	2
		- Kasasi	4
		- PK/Gesri	2
		- Persewaan Pemukiman	2
		- Persewaan	1
		- Diversi	1
		- Pengembalian Sisa Pokok Putusan	1
		- Persewaan Sisa Pokok Putusan	7
		- Persewaan Informasi	1
		- Persewaan Sisa Pokok Putusan	1
6	Keperawatan Hrga	Surat Masuk	2
		Pembayaran Sisa Pokok	2
		- Memori Banding	2
		- Kasasi	1
		- PK/Gesri	1
		- Persewaan Pemukiman	1
		- Persewaan	1
		- Persewaan dan Pengembalian	1
		- Persewaan Sisa Pokok Putusan	1
		- Pengembalian Sisa Pokok Putusan	1
		- Persewaan Informasi	1
		- Persewaan Sisa Pokok Putusan	1
7	Keperawatan P3	Surat Masuk	1
		Pembayaran Sisa Pokok	1
		- Kasasi	1
		- PK/Gesri	1
		- Persewaan Pemukiman	1
		- Persewaan	1
		- Persewaan dan Pengembalian	1
		- Persewaan Sisa Pokok Putusan	1
		- Pengembalian Sisa Pokok Putusan	1
		- Persewaan Informasi	1
		- Persewaan Sisa Pokok Putusan	1
		- Persewaan Sisa Pokok Putusan	1

Makassar, 08 Mei 2024

Parallela Fajri de. S, SH, SH

Hakim Pengawas PTSP,
Anastasia Adria R.M, S.H, M.H.

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan (U1)

Meningkatkan pemahaman petugas PTSP terhadap SOP

Memberikan pembekalan kepada petugas PTSP agar dalam melaksanakan tugas berpedoman pada SOP yang berlaku serta menyediakan ceklis masing-masing pada meja pelayanan. Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari kerja sebelum Petugas PTSP melaksanakan tugas.

Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Panitera Muda Niaga, Ibu Siswaty, S.H., M.H. pada Hari Jumat 12 Juli 2024.



PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS Jalan R. A. KARTINI No. 18/23 Makassar FORM NOTULEN BRIEFING PTSP		Nomor Revisi Tanggal 12 JULI 2024 Halaman Halaman 2
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS Jalan R. A. KARTINI No. 18/23 Makassar FORM NOTULEN BRIEFING PTSP		Nomor Revisi Tanggal 12 JULI 2024 Halaman Halaman 1
HARI/TANGGAL	JUMAT, 12 JULI 2024	KEYERANGAN LAMPIRAN
LOKASI BRIEFING	AREA PTSP	<input type="checkbox"/> DAFTAR HADIR
MULAI WAKTU BRIEFING	08.15 WITA	AKHIR RAPAT
	08.25 WITA	<input type="checkbox"/> INTERNAL MEMO
PEMANGUNG JAWAB :	SISWATY, S.H.,M.H. (PANITERA MUDA NIAGA)	
NOTULEN	IQLIMAH YULI SAFITRI, S.Soc.,M.Si. (STAF NIAGA)	
BAHASAN MATERI BRIEFING		
CATATAN Briefing PTSP dipimpin oleh Panitera Muda Niaga Ibu Siswaty, S.H.,M.H. selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memberi Pengarahan sebagai berikut :		KESIMPULAN Berdasarkan Pengarahan dari Panitera Muda Niaga Ibu Siswaty,S.H.,M.H. selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kepada seluruh Petugas PTSP :
<ul style="list-style-type: none"> - Kepada seluruh Petugas PTSP agar bekerja dengan lilaian dan penuh integritas; - Agar Petugas PTSP bekerja sesuai dengan SOP dan menyediakan Ceklis masing-masing; - Mengingatkan kepada seluruh Petugas PTSP senantiasa bekerja dengan menerapkan 6 S yaitu : SENYUM, SAPA, SALAM, SOPAN, SANTUN dan SIKAP; - Sebelum melaksanakan kegiatan kita hari ini, kita berdoa menurut agama dan keyakinan kita masing-masing agar kita semua senantiasa dalam lindungan TUHAN Yang Maha Esa, Amin. 		<ul style="list-style-type: none"> - Agar diperhatikan dan dipertahankan.
TANDA TANGAN		
NOTULEN NAMA LENGKAP & TTD	DISAHKAN NAMA LENGKAP & TTD	
 IQLIMAH YULI SAFITRI, S.Soc.,M.Si.	 PANITERA MUDA NIAGA, SISWATY, S.H.,M.H.	

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 **93,02%** dan pada skala 4 sebesar **3,72** berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Capaian ini sudah belum mencapai dari target pada IKU (Indikator Kinerja Utama) yang telah ditetapkan ditahun 2023 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 **3,513** 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 **3,667** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,615** pada kategori **SANGAT BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,795** pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,615** pada kategori **SANGAT BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,795** pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,795** pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,795** pada kategori **SANGAT BAIK**

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,897** 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; Kesesuaian persyaratan pelayanan; dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur 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 Kesesuaian 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 dan 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.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

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.

1 Data Responden
Nama serta data responden

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda

Beranda / SKM / Detail

X

Data Responden SKM

Nama boleh inisial atau tidak diisi.

Umur / Jenis Kelamin * Minimal 18 Tahun

Umur: tahun

Pilih Jenis Kelamin

Nomor HP * +62

Catatan: 8121112222

Domisili *

Pilih Wilayah

Pendidikan *

Pilih Pendidikan

Pekerjaan *

Pilih Pekerjaan

Kembali

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.

1 **Data Responden**
Nama serta detail responden

2 **Layanan**
Layanan

3 **Form Kuesioner**
Isian form kuesioner SKM

4 **Kesan & pesan**
mohon isi kesan dan pesan Anda

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

[Beranda](#) / [Statistik](#) / [Kontak Kami](#)

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Pilih Layanan Yang Didapat

Pilih Layanan Yang Didapat

- Layanan Pidana
- Layanan Perdata
- Layanan Hukum / Informasi
- Layanan Administrasi Umum
- Layanan Niaga
- Layanan PHI
- Layanan Tipikor
- Layanan E-Court
- Layanan hzage

Pemah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? *

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)

[LOGIN](#)

Beranda / SKM / Detail

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.

1 Data Responden
Nama serta detail responden

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? *

Layanan E-Court	
Sudah	
Pilih Layanan Yang Didapat	
Sudah	
Belum Pernah	

[Kembali](#)
[Selanjutnya](#)

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

LOGIN

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 Responder
 Nama serta detail responden

Layanan
 Layanan

Form Kuesioner
 Bilan Form kuesioner SKM

Kesan & pesan
 mohon isi kesan dan pesan Anda

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat Sesuai
- Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
 - Tidak Mudah
 - Kurang Mudah
 - Mudah
 - Sangat Mudah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
 - Tidak Cepat
 - Kurang Cepat
 - Cepat
 - Sangat Cepat
- Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?
 - Tidak Setuju
 - Kurang Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat Sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
 - Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Kompeten
 - Sangat Kompeten
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?
 - Tidak Sopan dan Ramah
 - Kurang Sopan dan Ramah
 - Sopan dan Ramah
 - Sangat Sopan dan Ramah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik
- Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?
 - Tidak ada
 - Ada tetapi tidak dapat diakses
 - Kurang maksimal
 - Berfungsi dan dikelola dengan baik

Kembali [Selanjutnya](#)

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

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

- Data Responden
Nama serta detail responden
- Layanan
Layanan
- Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM
- Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda

Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami di sini...

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

Simpan Data

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)

LOGIN

Beranda / SKM / Detail


MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

 Jln. R.A. Kartini No. 18/23 KOTAMAKASSAR
 SULAWESI SELATAN

<http://www.pn-makassar.go.id/>

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 April 2024 sampai 30 Juni 2024

 SURVEY KEPUASAN
 MASYARAKAT

NILAI INDEKS
3,72 / 93,02%

Jumlah	39 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 25	PEREMPUAN : 14
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 0
	SD : 0	Diploma 3 : 0
	SMP : 1	S1 : 27
	SMU : 1	S2 : 10
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 2	SWASTA : 3
	TNI : 0	WIRUSAHA : 0
	POLRI : 0	TENAGA KONTRAK : 1
	LAINNYA : 33	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|--|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | 3,513 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 3,615 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? | 3,615 |

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.

 2 Juli 2024
 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