

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT

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

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



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI MAKASSAR
KELAS IA KHUSUS
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Makassar
Pada Hari Rabu, 15 Januari 2025

Top Management,

H. MOEH. PANDJI SANTOSO, S.H., M.H.
NIP. 197002181996031003

Sekretaris Tim Survei,


NURIYA AWAD, S.H.
NIP. 197503302000032002

Ketua Tim Survei,


SUTISNA 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 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III 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 Januari 2025

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAUDUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
A. Latar Belakang.....	5
B. Tujuan dan Sasaran.....	6
C. Prinsip.....	6
D. Pelaksanaan.....	7
E. Tahapan Pelaksanaan.....	7
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN.....	9
BAB III RENCANA TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	12
A. Kesimpulan.....	12
B. Rekomendasi.....	13
RUJUKAN:.....	14
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	15

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 kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi 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 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 Juli s/d September 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 28 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 **93,84% atau pada nilai 3,75** 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 2024 sebesar 90%. Hasil 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

Nomor	Unsur Persyaratan Pelayanan	NRR	IKM Perunsur	Ket.
1	Kesesuaian Persyaratan	3,719	92,97	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,750	93,75	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,656	91,40	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,875	96,87	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,719	92,97	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,750	93,75	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,813	95,325	Sangat Baik
8	Sarana Prasarana	3,750	93,75	Sangat Baik
9	Penanganan Masukan dan Saran	3,750	93,75	Sangat Baik

Berikut ini 3 unsur terendah pada Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN IV TAHUN 2024.

No.	Ruang Lingkup	Indeks	Nilai
1	Indikator Kesesuaian Persyaratan (U1)	3,719	119
2	Indikator Spesifikasi Jenis Layanan (U5)	3,719	119
3	Indikator Waktu Penyelesaian (U3)	3,656	117

Adapun Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN IV TAHUN 2024 akan disajikan pada Bab 3.

BAB III
RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun Rencana Tindak Lanjut yang akan dilakukan oleh Pengadilan Negeri Makassar untuk meningkatkan pelayanan yaitu sebagai berikut.

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2024			Tahun 2025			Penanggungjawab
			Bln. Okt	Bln. Nov	Bln. Des	Bln Jan	Bln Feb	Bln Mar	
1	Indikator Kesesuaian Persyaratan (U1)	Mensosialisasikan persyaratan pelayanan pada website resmi pengadilan dan ruang layanan PTSP	√	√	√	√	√	√	Panitera dan Sekretaris
2	Indikator Spesifikasi Jenis Layanan (U5)	Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman para petugas pelayanan melalui pembinaan secara berkala oleh Pimpinan.	√	√	√	√	√	√	Panitera dan Sekretaris
3	Indikator Waktu Penyelesaian (U3)	Memberikan pembekalan kepada petugas PTSP untuk bisa memberikan layanan secepat mungkin, Mempublikasikan standar pelayanan yang ada	√	√	√	√	√	√	Panitera dan Sekretaris

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 **93,84%** dan pada skala 4 sebesar **3,75** berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Capaian ini tidak mencapai 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 **3,719** 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 **3,750** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,656** pada kategori **SANGAT BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,875** pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,719** pada kategori **SANGAT BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,750** pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,813** pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,750** pada kategori **SANGAT BAIK**

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,750** 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; Biaya/Tarif Pelayanan; dan Produk Spesifikasi Jenis 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 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

Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuisioner untuk survey bagi program layanan / perwali keadaan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

Data Responden Form kuisioner SKM

Form Kuisioner Form kuisioner SKM

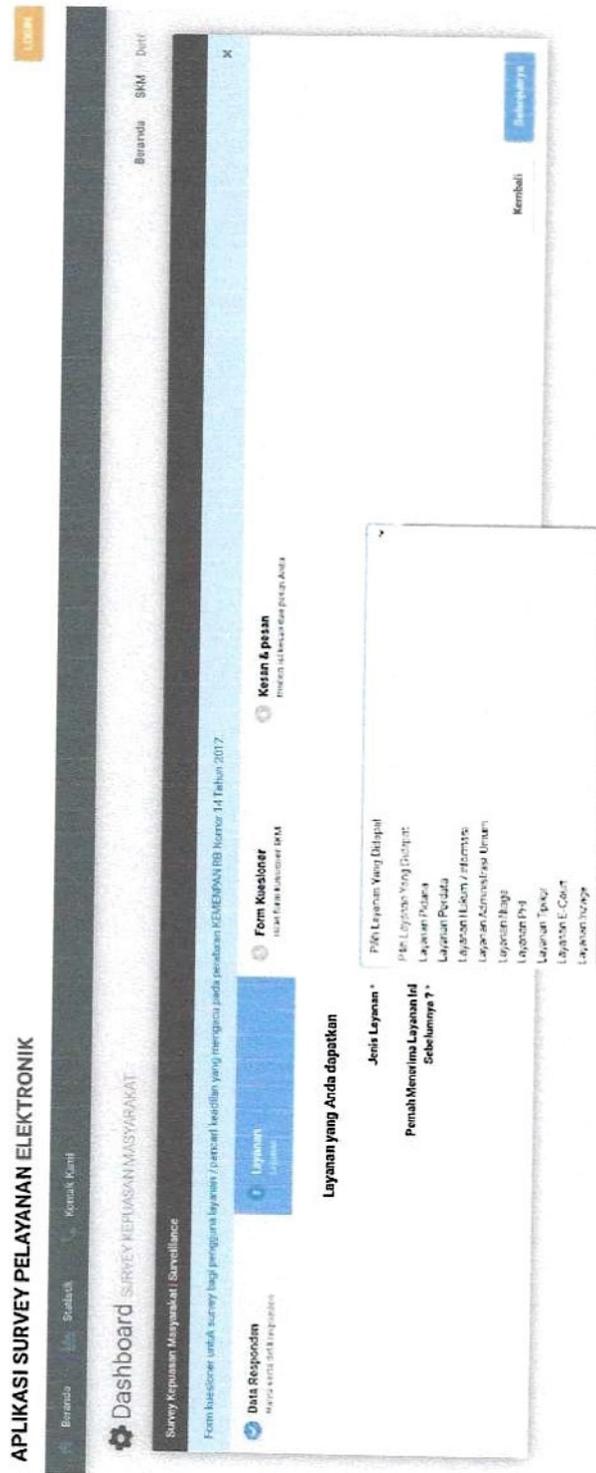
Layanan Layanan

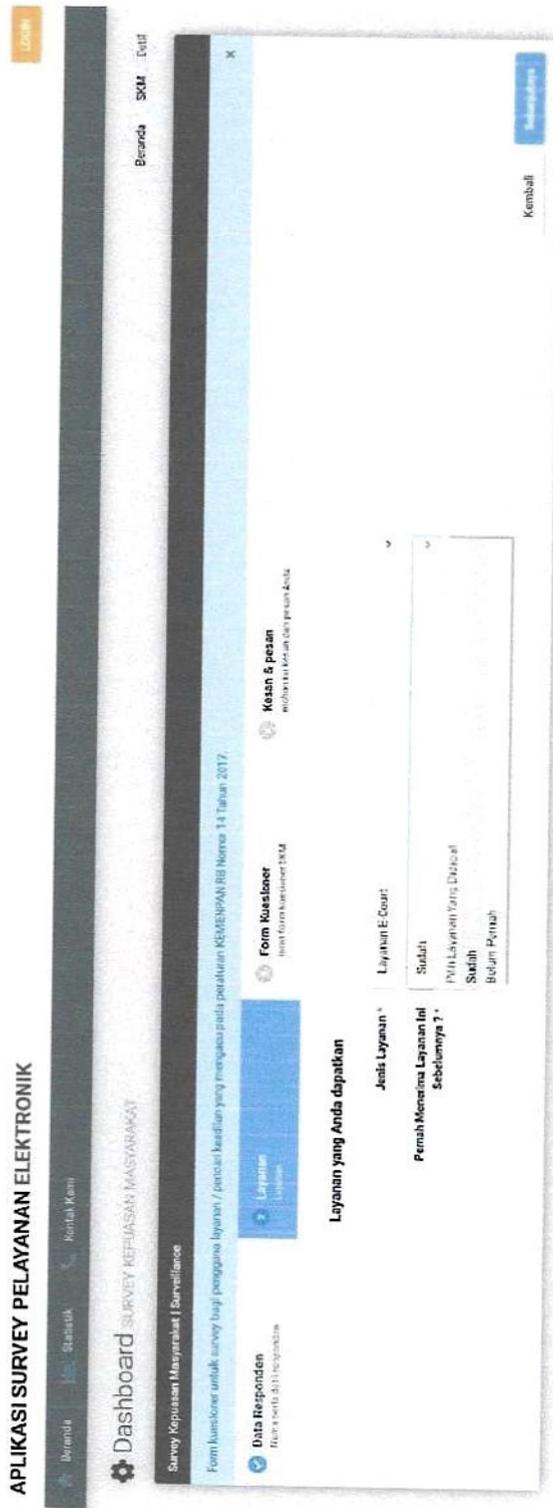
Menu & Papan Menu & Papan

Data Responden SKM

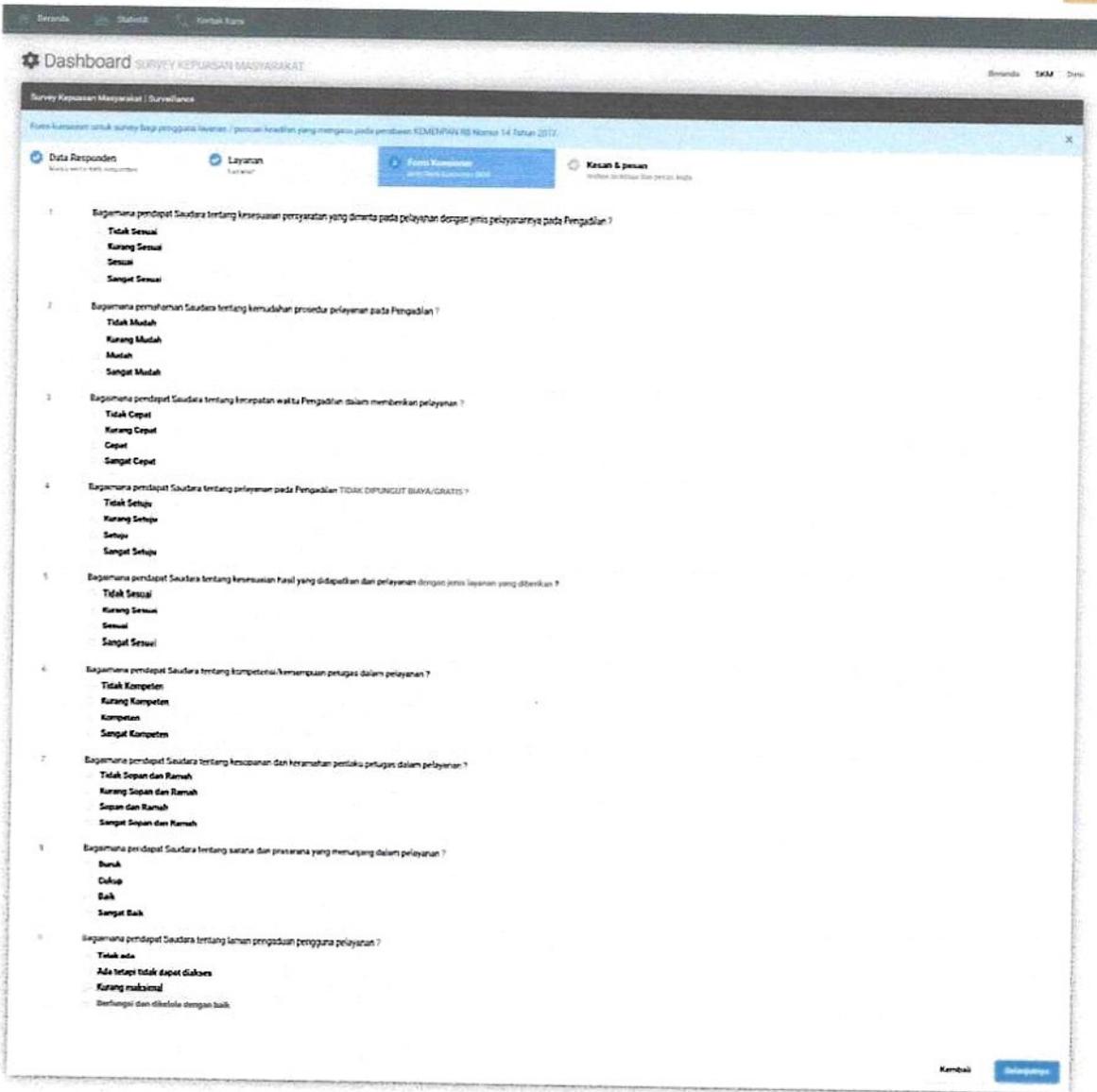
Nama	Kategori	
Nama	Isi dengan nama atau tidak diisi.	
Umur / Jenis Kelamin *	Umur	Pilih Jenis Kelamin
Nomor HP *	452	
Domisili *	Pilih Wilayah	
Pendidikan *	Pilih Pendidikan	
Pekerjaan *	Pilih Pekerjaan	

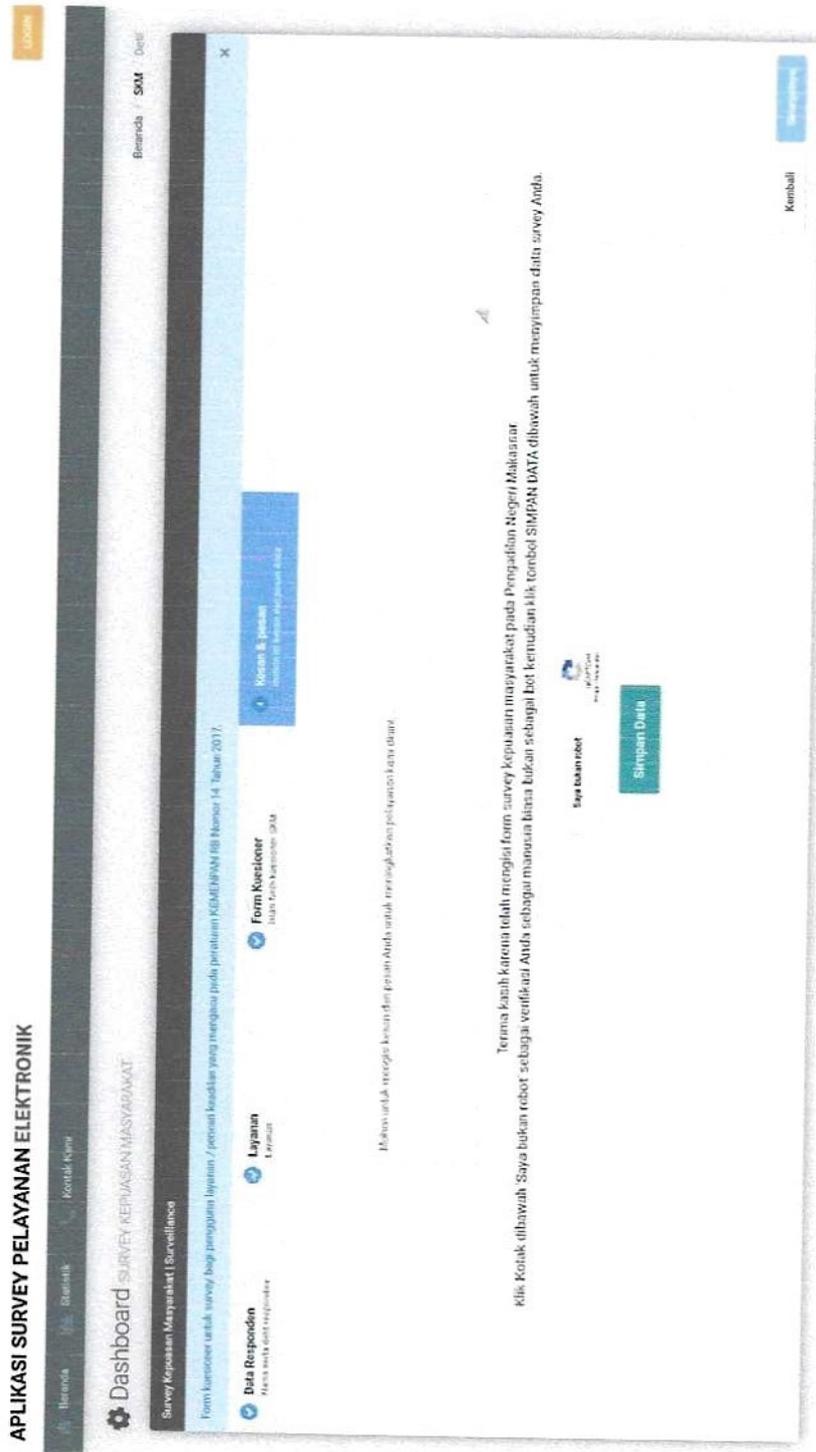
Kembali





APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK





15:25 9:51 AM



INSUFER (SIPAK, SKM, HARBAH) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
 PENGADILAN NEGERI MAKASSAR
 Jln. R.A. Kartini No. 15/23 KOTAMAWASSAR
 SULAWESI SELATAN
<http://www.pn-makassar.go.id/>



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 Periode 1 Oktober 2024 sampai 31 Desember 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,75 / 93,84%

Jumlah	32 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKHLAKI : 23 PEREMPUAN : 9	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah	0
	SD	0
	SMP	0
	SMU	3
	Diploma 1	0
Pekerjaan	PNS	3
	TNI	0
	POLRI	0
	LAINNYA	24
	Diploma 2	0
	Diploma 3	0
	S1	20
	S2	7
	S3	2
	SWASTA	3
	WIRUSAHA	2
	TENAGA KONTRAK	0

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur

- | | |
|--|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam membenarkan pelayanan ? | 3,656 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | 3,719 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? | 3,719 |

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.

6 Januari 2025
 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