

LAPORAN TINDAK LANJUT

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS TRIWULAN 1 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 1 TAHUN 2024

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Makassar
Pada Hari Selasa, 30 April 2024

Top Management,

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

Sekretaris Tim Survei,

ANDI SITI NURASIAWATI, S.H.
NIP. 198107302006042022

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 1 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, 30 April 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL1

KATA PENGANTAR.....3

DAFTAR ISI4

BAB I PENDAHULUAN5

 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 PENGADILAN9

BAB III ANALISA DAN TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT11

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....24

 A. Kesimpulan..... 24

 B. Rekomendasi..... 25

RUJUKAN:26

LAMPIRAN-LAMPIRAN.27

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 Januari s/d Maret 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
PENGUNA 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 **93,54% atau pada nilai 3,74** 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	3,75	93,75	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,741	93,525	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,574	89,35	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,769	94,225	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,685	92,125	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,759	93,975	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,806	95,150	Sangat Baik

8	Sarana Prasarana	3,704	92,6	Sangat Baik
9	Penanganan Masukan dan Saran	3,889	97,225	Sangat baik

Berikut ini 3 unsur terendah pada Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2024.

No.	Ruang Lingkup	Indeks	Nilai
1	Waktu Pelayanan (U3)	3,574	386
2	Kesesuaian hasil yang didapatkan dari Pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan (U5)	3,685	398
3	Sarana Prasarana (U8)	3,705	400

Adapun Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2024 akan disajikan pada Bab 3.

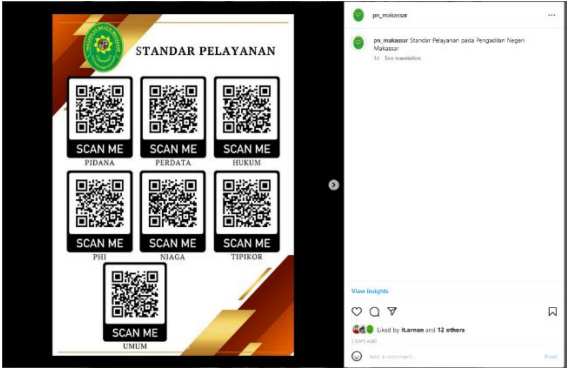
BAB III
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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	Waktu Pelayanan	Memberikan pembekalan kepada petugas PTSP untuk bisa memberikan layanan secepat mungkin, Mempublikasikan standar pelayanan yang ada	Memberikan pembekalan kepada petugas PTSP untuk bisa memberikan layanan secepat mungkin. Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari kerja sebelum Petugas PTSP melaksanakan tugas. Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan, Ibu Maureen Magda Rubby Luhulima, SE., Ak <table><tr><td colspan="2"></td><td>Nomor</td><td>WES/0007/PTSP/2024/0001/AL/0001</td></tr><tr><td colspan="2">Jalan R. A. KARTINI NO. 16/23 Makassar</td><td>Revisi</td><td>-</td></tr><tr><td colspan="2">FORM NOTULEN</td><td>Tanggal</td><td>15 Juni 2022</td></tr><tr><td colspan="2">RAPAT PENGADILAN NEGERI MAKASSAR</td><td>Halaman</td><td>Halaman 5 dari 2</td></tr></table><table><tr><td>HARI/TANGGAL RAPAT</td><td colspan="3">Kamis/ 4 April 2024</td></tr><tr><td>LOKASI RAPAT</td><td>Area PTSP</td><td>☐</td><td>DAFTAR HADIR</td></tr><tr><td>MULAI WAKTU RAPAT</td><td>08.15 WITA</td><td>AKHIR RAPAT</td><td>08.20 WITA</td></tr><tr><td></td><td></td><td>☐</td><td>INTERNAL MEMO</td></tr><tr><td>POKOK BAHASAN RAPAT</td><td colspan="3">Briefing PTSP</td></tr><tr><td>PIMPINAN RAPAT</td><td colspan="3">MAUREEN MAGDA RUBBY LUHULIMA, SE., Ak (Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan)</td></tr><tr><td>NOTULEN</td><td colspan="3">SITTI AISYAH</td></tr></table><table><tr><th colspan="2">BAHASAN MATERI RAPAT</th></tr><tr><td>CATATAN</td><td>KESIMPULAN</td></tr><tr><td>Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan, Maureen Magda Rubby Luhulima, SE., Ak, selaku Penanggung Jawab PTSP pada hari Kamis, 4 April 2024 memberikan pengarahannya di ruang PTSP sebagai berikut:</td><td>Berdasarkan Pengarahan dari Maureen Magda Rubby Luhulima, SE., Ak. (Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan) selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepada Seluruh Petugas PTSP;</td></tr><tr><td> - Agar mengingatkan Pengunjung untuk mengisi survey agar semuanya mendapatkan pelayanan yang baik untuk mendukung berbagai program kerja kita apalagi yang sedang berjalan ANUPH. - Agar Para Petugas PTSP selalu menjaga sikap tubuh yang sopan dalam melayani di PTSP. - Ketepatan dan Kecepatan dalam melayani kalau ada orang yang antriannya kelewatan misalnya gimana kebijakan dijelaskan kepada pengunjung. - Agar Petugas PTSP tidak menerima imbalan apapun itu dalam menjalankan tugas. - Kamera depan dan belakang terhubung dengan badmion agar para petugas PTSP jangan banyak main HP. </td><td> - Agar diperhatikan, ditindaklanjuti dan dipertahankan </td></tr></table><table><tr><th colspan="2">TANDA TANGAN</th></tr><tr><td>DIBUAT</td><td>DISAIHKAN</td></tr><tr><td>NAMA LENGKAP & TTD</td><td>NAMA LENGKAP & TTD</td></tr><tr><td> SITTI AISYAH</td><td> MAUREEN MAGDA RUBBY LUHULIMA, SE., AK</td></tr></table>			Nomor	WES/0007/PTSP/2024/0001/AL/0001	Jalan R. A. KARTINI NO. 16/23 Makassar		Revisi	-	FORM NOTULEN		Tanggal	15 Juni 2022	RAPAT PENGADILAN NEGERI MAKASSAR		Halaman	Halaman 5 dari 2	HARI/TANGGAL RAPAT	Kamis/ 4 April 2024			LOKASI RAPAT	Area PTSP	☐	DAFTAR HADIR	MULAI WAKTU RAPAT	08.15 WITA	AKHIR RAPAT	08.20 WITA			☐	INTERNAL MEMO	POKOK BAHASAN RAPAT	Briefing PTSP			PIMPINAN RAPAT	MAUREEN MAGDA RUBBY LUHULIMA, SE., Ak (Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan)			NOTULEN	SITTI AISYAH			BAHASAN MATERI RAPAT		CATATAN	KESIMPULAN	Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan, Maureen Magda Rubby Luhulima, SE., Ak, selaku Penanggung Jawab PTSP pada hari Kamis, 4 April 2024 memberikan pengarahannya di ruang PTSP sebagai berikut:	Berdasarkan Pengarahan dari Maureen Magda Rubby Luhulima, SE., Ak. (Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan) selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepada Seluruh Petugas PTSP;	- Agar mengingatkan Pengunjung untuk mengisi survey agar semuanya mendapatkan pelayanan yang baik untuk mendukung berbagai program kerja kita apalagi yang sedang berjalan ANUPH. - Agar Para Petugas PTSP selalu menjaga sikap tubuh yang sopan dalam melayani di PTSP. - Ketepatan dan Kecepatan dalam melayani kalau ada orang yang antriannya kelewatan misalnya gimana kebijakan dijelaskan kepada pengunjung. - Agar Petugas PTSP tidak menerima imbalan apapun itu dalam menjalankan tugas. - Kamera depan dan belakang terhubung dengan badmion agar para petugas PTSP jangan banyak main HP.	Agar diperhatikan, ditindaklanjuti dan dipertahankan	TANDA TANGAN		DIBUAT	DISAIHKAN	NAMA LENGKAP & TTD	NAMA LENGKAP & TTD	 SITTI AISYAH	 MAUREEN MAGDA RUBBY LUHULIMA, SE., AK
		Nomor	WES/0007/PTSP/2024/0001/AL/0001																																																												
Jalan R. A. KARTINI NO. 16/23 Makassar		Revisi	-																																																												
FORM NOTULEN		Tanggal	15 Juni 2022																																																												
RAPAT PENGADILAN NEGERI MAKASSAR		Halaman	Halaman 5 dari 2																																																												
HARI/TANGGAL RAPAT	Kamis/ 4 April 2024																																																														
LOKASI RAPAT	Area PTSP	☐	DAFTAR HADIR																																																												
MULAI WAKTU RAPAT	08.15 WITA	AKHIR RAPAT	08.20 WITA																																																												
		☐	INTERNAL MEMO																																																												
POKOK BAHASAN RAPAT	Briefing PTSP																																																														
PIMPINAN RAPAT	MAUREEN MAGDA RUBBY LUHULIMA, SE., Ak (Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan)																																																														
NOTULEN	SITTI AISYAH																																																														
BAHASAN MATERI RAPAT																																																															
CATATAN	KESIMPULAN																																																														
Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan, Maureen Magda Rubby Luhulima, SE., Ak, selaku Penanggung Jawab PTSP pada hari Kamis, 4 April 2024 memberikan pengarahannya di ruang PTSP sebagai berikut:	Berdasarkan Pengarahan dari Maureen Magda Rubby Luhulima, SE., Ak. (Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan) selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepada Seluruh Petugas PTSP;																																																														
- Agar mengingatkan Pengunjung untuk mengisi survey agar semuanya mendapatkan pelayanan yang baik untuk mendukung berbagai program kerja kita apalagi yang sedang berjalan ANUPH. - Agar Para Petugas PTSP selalu menjaga sikap tubuh yang sopan dalam melayani di PTSP. - Ketepatan dan Kecepatan dalam melayani kalau ada orang yang antriannya kelewatan misalnya gimana kebijakan dijelaskan kepada pengunjung. - Agar Petugas PTSP tidak menerima imbalan apapun itu dalam menjalankan tugas. - Kamera depan dan belakang terhubung dengan badmion agar para petugas PTSP jangan banyak main HP.	Agar diperhatikan, ditindaklanjuti dan dipertahankan																																																														
TANDA TANGAN																																																															
DIBUAT	DISAIHKAN																																																														
NAMA LENGKAP & TTD	NAMA LENGKAP & TTD																																																														
 SITTI AISYAH	 MAUREEN MAGDA RUBBY LUHULIMA, SE., AK																																																														

No	Bagian	Jenis Layanan	Keterangan
1	Bagian Umum	Surat Masuk	17 Petugas: Siti Aisyah Keterangan: Surat masuk dari Pos, survei kepuasan masyarakat (SKM DAN
		Jumlah keseluruhan layanan	: 17
2	Kepaniteraan Perdana	Surat Masuk	2 Petugas: Silvina
		Upaya Hulom	:
		- Kebersatan	:
		- Handling	:
		- Kasasi	:
		- PK	:
		- Permohonan Eksekusi	:
		- Pendaftaran Gugatan	:
		- Pendaftaran Permohonan	:
		- Pengambilan salinan putusan	:
		5 928/2023,273/G/2023,1	
		03/P/2023,391/2024/PTA	
		1008/2023,416/G/2023,3	
		05/2024,492/G/2023,3181	
		K/2023	
		Permintaan salinan putusan	: 4
		- Biaya PS	:
		- Pengembalian Sisa Panjar	:
		- Ecourt	: 10
		- Permohonan Informasi	: 12
		12 biaya kasasi,Cek	
		231/G/2023, Eksekusi	
		(31,775/G/2023,202/G/202	
		3,cek PSP,407/G/2022,Cek	
		Biaya	
		PS,306/G/2023,16/G/2023	
		3 Ecourt, Hulom, Pidana	
		Lain-lain	: 3
		3 tanda terima kontra memori	
		kasasi (1),Scenpel gugatan	
		1 Berkas tidak lengkap	
		Antrian Kosong	: 3
		Jumlah keseluruhan layanan	: 51
3	Kepaniteraan Niaga	Surat Masuk	Petugas: Mastia
		Surat Keterangan	:
		Pendaftaran Perkara	:

			<table><tr><td></td><td></td><td> Pendaftaran Upaya Hukum : Penerimaan Memori dan Kontra : Pengambilan Salinan Putusan : 2 Permohonan Informasi : Gagal Layanan : Lain-lain : Jumlah keseluruhan layanan : 2 </td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>Kepaniteraan PHH</td><td> Surat Masuk : Pendaftaran Perkara : Pendaftaran Upaya Hukum : 1 Penerimaan Memori dan Kontra : Pendaftaran Perjanjian Bersan : Pendaftaran Upaya Hukum : Permohonan Informasi : 1 Eksekusi Gagal Layanan : Antrian Kosong : Lain-lain : 1 Pengambilan PB Jumlah keseluruhan layanan : 3 </td><td>Petugas: Benedikta</td></tr><tr><td>5</td><td>Kepaniteraan Pidana</td><td> Surat Masuk : Pendaftaran Upaya Hukum : Penerimaan Memori dan Kontra : Banding : 2 113/Pid.Sus/2024, 335/Pid.Sus/2024 Kasasi : PK/Grasi : Penerimaan Pelimpahan : 1 Praperadilan : Diversi : Pengambilan Salinan Putusan : 1 Permintaan Salinan Putusan : 2 Permintaan Informasi : 4 Cek Salinan, Info Perkara Petikan Putusan : Penahanan : Gagal Layanan : 2 Salah PM, Berkas Belum Lengkap Salah Antrian : 2 Tipikor Lain-lain : 1 Memeriksa berkas Antrian Kosong : Jumlah keseluruhan layanan : 15 </td><td>Petugas: A. Asheila</td></tr><tr><td>6</td><td>Kepaniteraan Tipikor</td><td> Surat Masuk : Pendaftaran Upaya Hukum : Penerimaan Memori dan Kontra : Banding : Kasasi : 5 KM. 128/Tipk/2023, 129/Tipk/2023, 130/Tipk/2023 KMK, 86/Tipk/2023 87/Tipk/2023 PK/Grasi : Penerimaan Pelimpahan : Praperadilan : Penyitaan dan Penggeledahan : Permintaan Salinan Putusan : 2 Pengambilan Salinan Putusan : Permintaan Informasi : Penahanan : Salah Antrian : Gagal Layanan : 1 Ambil akta Lain-lain : Jumlah keseluruhan layanan : 8 </td><td>Petugas: Faradila</td></tr><tr><td>7</td><td>Kepaniteraan Hukum</td><td> Surat Masuk : Surat Kasasi : 22 Izin insidetil : Surat Keterangan Akta dibawah tangn/pengesahan keterangan ahli waris : Izin Penelitian : 1 Legalisasi : 1 Permohonan Salinan Putusan : Pengaduan : Informasi : Antrian Kosong : Lain-lain : Jumlah keseluruhan layanan : 26 </td><td>Petugas: Risma</td></tr></table> Penanggung Jawab PTSP, Maureen Mijda Rubby Laholima, SE., Ak Makassar, 4 April 2024 Petugas PTSP, Siti Aisyah Hakim Pengawas PTSP, Farid Syarif Supanema, SH, MH			Pendaftaran Upaya Hukum : Penerimaan Memori dan Kontra : Pengambilan Salinan Putusan : 2 Permohonan Informasi : Gagal Layanan : Lain-lain : Jumlah keseluruhan layanan : 2		4	Kepaniteraan PHH	Surat Masuk : Pendaftaran Perkara : Pendaftaran Upaya Hukum : 1 Penerimaan Memori dan Kontra : Pendaftaran Perjanjian Bersan : Pendaftaran Upaya Hukum : Permohonan Informasi : 1 Eksekusi Gagal Layanan : Antrian Kosong : Lain-lain : 1 Pengambilan PB Jumlah keseluruhan layanan : 3	Petugas: Benedikta	5	Kepaniteraan Pidana	Surat Masuk : Pendaftaran Upaya Hukum : Penerimaan Memori dan Kontra : Banding : 2 113/Pid.Sus/2024, 335/Pid.Sus/2024 Kasasi : PK/Grasi : Penerimaan Pelimpahan : 1 Praperadilan : Diversi : Pengambilan Salinan Putusan : 1 Permintaan Salinan Putusan : 2 Permintaan Informasi : 4 Cek Salinan, Info Perkara Petikan Putusan : Penahanan : Gagal Layanan : 2 Salah PM, Berkas Belum Lengkap Salah Antrian : 2 Tipikor Lain-lain : 1 Memeriksa berkas Antrian Kosong : Jumlah keseluruhan layanan : 15	Petugas: A. Asheila	6	Kepaniteraan Tipikor	Surat Masuk : Pendaftaran Upaya Hukum : Penerimaan Memori dan Kontra : Banding : Kasasi : 5 KM. 128/Tipk/2023, 129/Tipk/2023, 130/Tipk/2023 KMK, 86/Tipk/2023 87/Tipk/2023 PK/Grasi : Penerimaan Pelimpahan : Praperadilan : Penyitaan dan Penggeledahan : Permintaan Salinan Putusan : 2 Pengambilan Salinan Putusan : Permintaan Informasi : Penahanan : Salah Antrian : Gagal Layanan : 1 Ambil akta Lain-lain : Jumlah keseluruhan layanan : 8	Petugas: Faradila	7	Kepaniteraan Hukum	Surat Masuk : Surat Kasasi : 22 Izin insidetil : Surat Keterangan Akta dibawah tangn/pengesahan keterangan ahli waris : Izin Penelitian : 1 Legalisasi : 1 Permohonan Salinan Putusan : Pengaduan : Informasi : Antrian Kosong : Lain-lain : Jumlah keseluruhan layanan : 26	Petugas: Risma
		Pendaftaran Upaya Hukum : Penerimaan Memori dan Kontra : Pengambilan Salinan Putusan : 2 Permohonan Informasi : Gagal Layanan : Lain-lain : Jumlah keseluruhan layanan : 2																					
4	Kepaniteraan PHH	Surat Masuk : Pendaftaran Perkara : Pendaftaran Upaya Hukum : 1 Penerimaan Memori dan Kontra : Pendaftaran Perjanjian Bersan : Pendaftaran Upaya Hukum : Permohonan Informasi : 1 Eksekusi Gagal Layanan : Antrian Kosong : Lain-lain : 1 Pengambilan PB Jumlah keseluruhan layanan : 3	Petugas: Benedikta																				
5	Kepaniteraan Pidana	Surat Masuk : Pendaftaran Upaya Hukum : Penerimaan Memori dan Kontra : Banding : 2 113/Pid.Sus/2024, 335/Pid.Sus/2024 Kasasi : PK/Grasi : Penerimaan Pelimpahan : 1 Praperadilan : Diversi : Pengambilan Salinan Putusan : 1 Permintaan Salinan Putusan : 2 Permintaan Informasi : 4 Cek Salinan, Info Perkara Petikan Putusan : Penahanan : Gagal Layanan : 2 Salah PM, Berkas Belum Lengkap Salah Antrian : 2 Tipikor Lain-lain : 1 Memeriksa berkas Antrian Kosong : Jumlah keseluruhan layanan : 15	Petugas: A. Asheila																				
6	Kepaniteraan Tipikor	Surat Masuk : Pendaftaran Upaya Hukum : Penerimaan Memori dan Kontra : Banding : Kasasi : 5 KM. 128/Tipk/2023, 129/Tipk/2023, 130/Tipk/2023 KMK, 86/Tipk/2023 87/Tipk/2023 PK/Grasi : Penerimaan Pelimpahan : Praperadilan : Penyitaan dan Penggeledahan : Permintaan Salinan Putusan : 2 Pengambilan Salinan Putusan : Permintaan Informasi : Penahanan : Salah Antrian : Gagal Layanan : 1 Ambil akta Lain-lain : Jumlah keseluruhan layanan : 8	Petugas: Faradila																				
7	Kepaniteraan Hukum	Surat Masuk : Surat Kasasi : 22 Izin insidetil : Surat Keterangan Akta dibawah tangn/pengesahan keterangan ahli waris : Izin Penelitian : 1 Legalisasi : 1 Permohonan Salinan Putusan : Pengaduan : Informasi : Antrian Kosong : Lain-lain : Jumlah keseluruhan layanan : 26	Petugas: Risma																				
Mempublikasikan perbaikan standar pelayanan di Website Pengadilan Negeri Makassar pada tanggal 1 Agustus 2022.																							

			 Mempublikasikan Standar Pelayanan pada media sosial instagram Pengadilan Negeri Makassar pada tanggal 22 Agustus 2022.  Mempublikasikan Standar Pelayanan pada media sosial Facebook Pengadilan Negeri Makassar pada tanggal 22 Agustus 2022.
--	--	--	---

	PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS	Nomor	
	Jalan R. A. KARTINI NO. 18/23 Makassar	Revisi	
	FORM NOTULEN	Tanggal	
	BRIEFING PTSP	Halaman	Halaman 2 dari 2



	PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KRUISUS Jalan N. A. KARTINI No. 18/23 Makassar		Nomor Revisi
	FORM NOTULEN BRIEFING PTSP		Tanggal 03 APRIL 2024 Halaman Halaman 1
RARI/TANGGAL RABU/ 03 APRIL 2024 KETERANGAN LAMPIRAN			
LOKASI BRIEFING MULAI WAKTU BRIEFING		AREA PTSP 06.10 WITA AKHIR RAPAT 06.20 WITA	☐ DAFTAR HADIR ☐ INTERNAL MEMO
PENANGGUNG JAWAB NOTULEN		ANDI SITI NURASAWATI.SH. (PANMUD HUKUM) FARIDALA FAJRIH DE RUTER, S.A. (STAFF TIKOR)	
BAHAN MATERI BRIEFING			
CATATAN Briefing PTSP dipimpin oleh Ibu Andi Siti Nurasawati.SH. (PANMUD Hukum) selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mengenai pengarahun sebagai berikut :		KESIMPULAN Berdasarkan pengarahun dari oleh Andi Siti Nurasawati.SH. (PANMUD Hukum) selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kepada Seluruh Petugas PTSP:	
- Agar Para Petugas PTSP tetap selalu menjaga Integritas;		Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan	
- Sesuai amanah dari Pimpinan agar Para Petugas PTSP tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun.		Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan	
- Jika ada kendala-kendala segera dilaporkan kepada Penanggung Jawab/Koordinator PTSP;			
TANDA TANGAN			
NOTULEN : NAMA LENGKAP & TTD STAFF TIKOR, 		DISAHKAN : NAMA LENGKAP & TTD PANMUD HUKUM, 	
FARIDALA FAJRIH DE RUTER, S.A.		ANDI SITI NURASAWATI.SH.	



pelayanan menjadi lebih maksimal



Ruang tunggu PTSP



Meja Layanan Prioritas, e-Court, Perdata, PHI dan Niaga

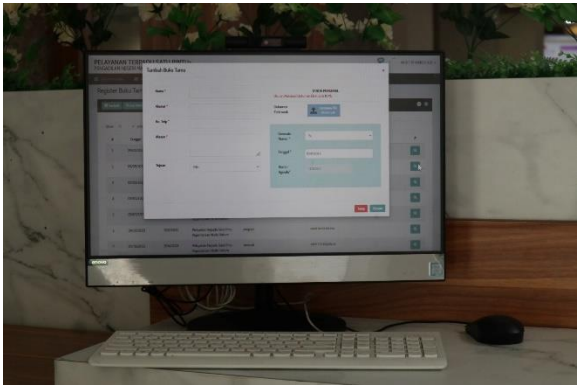


Ruang Tunggu PTSP dilengkapi dengan banner informasi

			 Meja BTN, Pos, Posbakum dan Inzage  Meja Informasi dan Pengaduan, Meja Hukum, Tipikor, Pidana dan Umum
--	--	--	--



Ruang Tamu Terbuka



PC Sarana Aplikasi Sisuper



Sarana Mesin Antrian PTSP

			 Teh dan Kopi disediakan kepada Tamu PTSP
--	--	--	--

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 **82,23%** dan pada skala 4 sebesar **3,29** berada pada kategori **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 **3,750** 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 **3,741** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,574** pada kategori **SANGAT BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,769** pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,685** pada kategori **SANGAT BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,759** pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,806** pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,704** pada kategori **SANGAT BAIK**

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,889** 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.

DashboardsURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance

1Data Responden
Nama serta detail responden

2Layanan
Layanan

3Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM

4Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda

X

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

Data Responden

Nama

boleh insial atau tidak diisi..

Umur / Jenis Kelamin *

tahun

Minimal 18 Tahun

Nomor HP *

+62

Ccontoh : 81211112222

Domisilli *

Pilih Wilayah

Pendidikan *

Pilih Pendidikan

Pekerjaan *

Pilih Pekerjaan

KembaliSelanjutnya

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

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

Dashboard
 SURVEY KEPUSAKAN 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 *

Pilih Layanan Yang Didapat

- Pilih Layanan Yang Didapat
- Layanan Pidana
- Layanan Perdida
- Layanan Hukum / Informasi
- Layanan Administrasi Umum
- Layanan Naga
- Layanan PHH
- Layanan Tipikor
- Layanan E-Court
- Layanan Izrags

Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? *

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.

1 Data Responden

Nama serta diri responden

2 Layanan

Layanan

3 Form Kuesioner

Jalan form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan

mohon isi kesan dan pesan Anda

Beranda

Statistik

Kontak Kami

Beranda / SKM / Detail

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Layanan E-Court

Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? *

Sudah

Pilih Layanan Yang Didapat

Sudah

Belum Pernah

Kembali

Selanjutnya

Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan 1 Pengadilan Negeri Makassar - 2024

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

LOGIN

Beranda

Statistik

Kontak Kami

Dashboard

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BerandaSKMDetil

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

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

1Data Responden

Nama serta detail responden

2Layanan

Layanan

3Form Kuesioner

Isian Form Kuesioner SKM

4Kesan & pesan

mohon isi kesan dan pesan Anda

1

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

2

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

3

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

4

Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?

Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju

5

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

6

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

Tidak Kompeten

Kurang Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten

7

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

8

Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik

9

Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?

Tidak ada

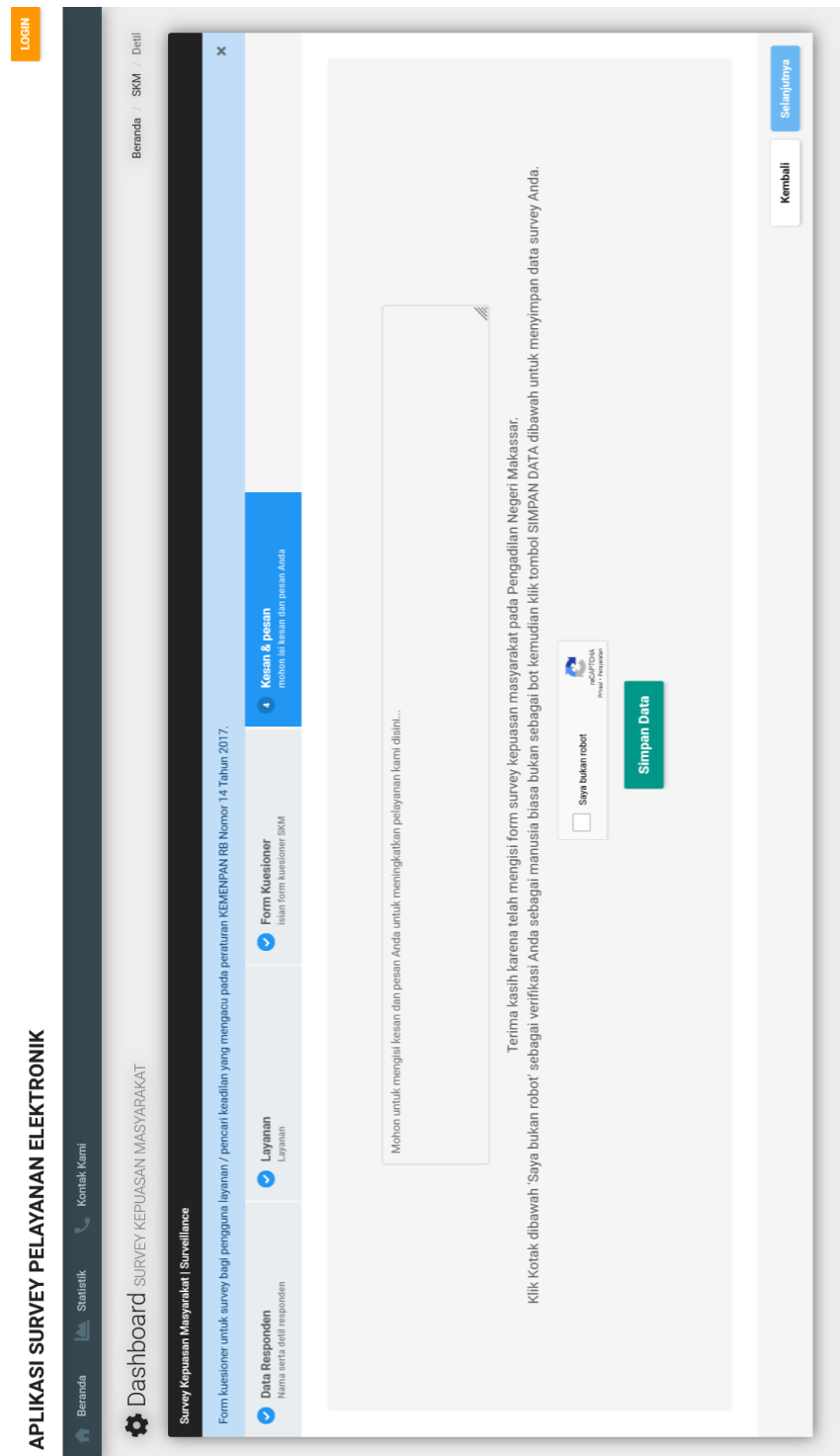
Ada tetapi tidak dapat diakses

Kurang maksimal

Berfungsi dan dikelola dengan baik

Kembali

Selanjutnya



Firefox

http://esurvey.badiluh.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan



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 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,74 / 93,54%

Jumlah	108 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 78
	PEREMPUAN : 30
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0Diploma 2 : 0
	SD : 0Diploma 3 : 3
	SMP : 1S1 : 68
	SMU : 9S2 : 23
	Diploma 1 : 2S3 : 2
Pekerjaan	PNS : 9SWASTA : 13
	TNI : 0WIRAUUSAHA : 5
	POLRI : 2TENAGA KONTRAK : 5
	LAINYA : 74

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,574
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	3,685
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,704

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.

26 April 2024
Ketua Pengadilan Negeri

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