

# LAPORAN 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 TINDAK LANJUT**

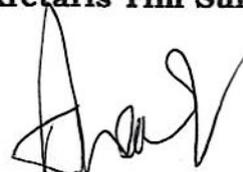
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN NEGERI MAKASSAR  
KELAS IA KHUSUS  
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

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

Disahkan di Makassar  
Pada Hari Jumat, 31 Januari 2025

  
Top Management,  
**Dr. I WAYAN GEDE RUMEGA, S.H., M.H.**  
**196367181994031005**

**Sekretaris Tim Survei,**

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

**Ketua Tim Survei,**

  
**SITISYA 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 IV 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, 31 Januari 2025

**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>15</b>
A. Kesimpulan.....	15
B. Rekomendasi .....	16
<b>RUJUKAN:</b> .....	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.</b> .....	<b>18</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 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 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 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 Oktober s/d Desember 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 **93,84% 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 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

Nomor	Unsur Persyaratan Pelayanan	NRR	IKM Perunsur	Ket.
1	Kesesuaian Persyaratan	3,719	92,975%	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,750	93,75%	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,656	91,4%	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,875	96,875%	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,719	92,975%	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

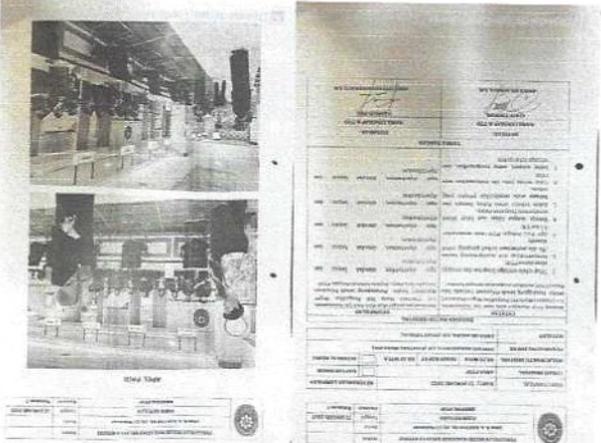
Berikut ini 3 unsur terendah pada Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN IV Tahun 2024.

<b>No.</b>	<b>Ruang Lingkup</b>	<b>Indeks</b>	<b>Nilai</b>
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

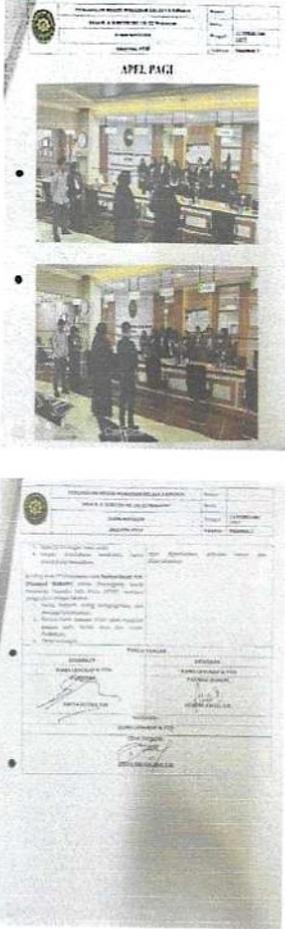
Adapun Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN IV Tahun 2024 akan disajikan pada Bab 3.

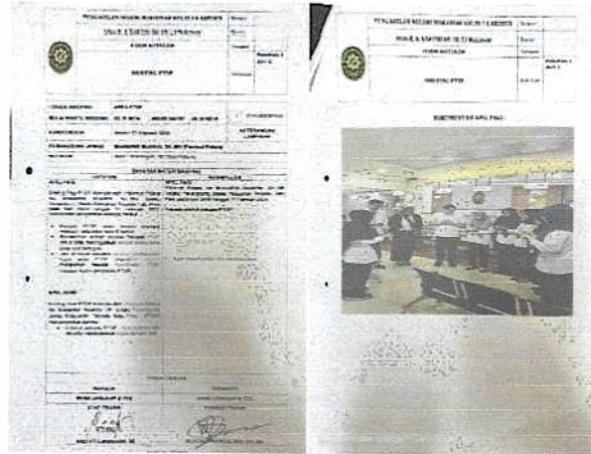
### BAB III TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

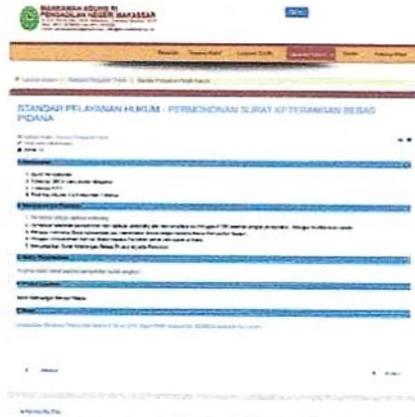
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tindak Lanjut
1	Indikator Kesesuaian Persyaratan (U1)	<p>Pengarah kepada Petugas PTSP agar dalam melayani tamu menaati SOP yang berlaku dengan mengecek kelengkapan berkas milik tamu saat melayani. Pada meja PTSP juga tersedia check list persyaratan berkas layanan.</p>	<p>Memublikasikan Standar Pelayanan pada media sosial Instagram Pengadilan Negeri Makassar.</p>
6	<p>Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Panitera Muda PHI, Ibu Andi Nurasiwaty pada Rabu, 22 Januari 2025</p>		



			
<p>3</p>	<p>Indikator Waktu Penyelesaian (U3)</p>	<p>Memberikan pembekalan kepada petugas PTSP untuk bisa memberikan layanan secepat mungkin sesuai SOP yang berlaku dan tidak meninggalkan meja PTSP terlalu lama</p>	<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 Panitera Muda Pidana pada Senin, 17 Januari 2025</p>



Mempublikasikan perbaikan standar pelayanan di Website Pengadilan Negeri Makassar.



## **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 belum sesuai dari target pada IKU (Indikator Kinerja Utama) yang telah ditetapkan ditahun 2024 sebesar 90%. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Kescesuaian 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, 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 memahami SOP pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi.
2. Agar Petugas PTSP meningkatkan kedisiplinan dalam mematuhi jam kerja pelayanan di meja PTSP
3. Agar Petugas PTSP diberikan pelatihan dan sosialisasi untuk SOP serta penerapan Reward dan Punishment
4. Agar Petugas PTSP senantiasa berkoordinasi dengan Petugas PTSP lainnya agar tidak terjadi *miss* komunikasi

**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.

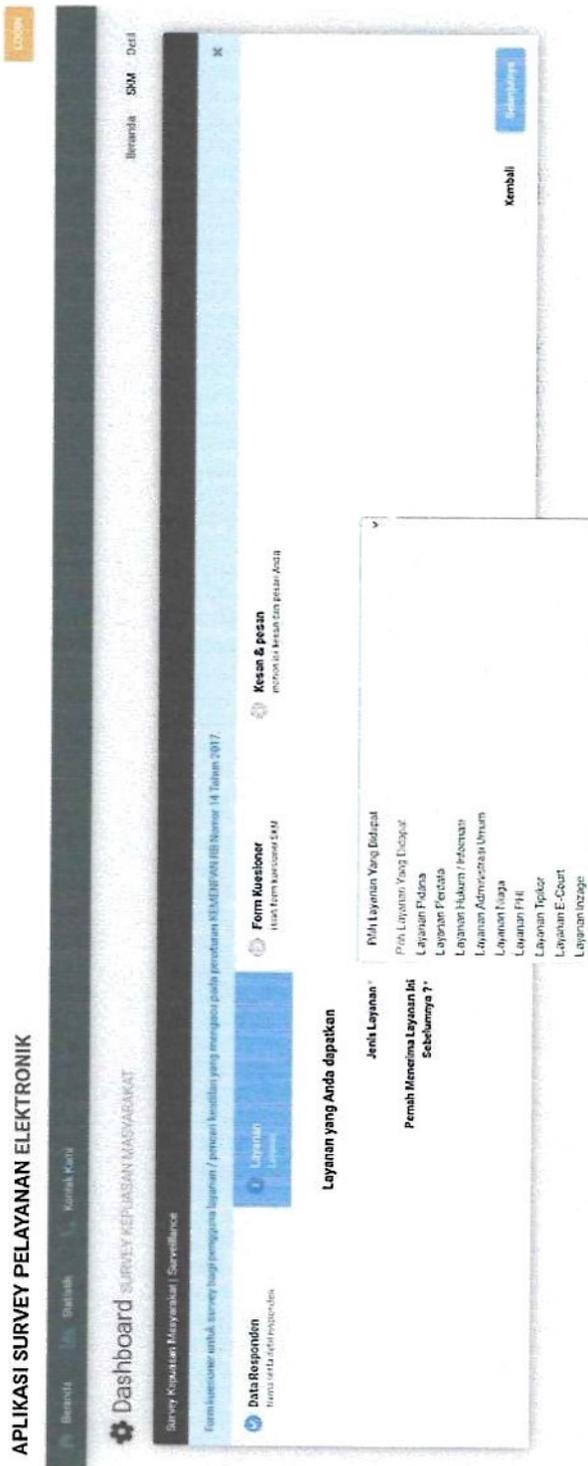
Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Makassar: Pustaka Belajar

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

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

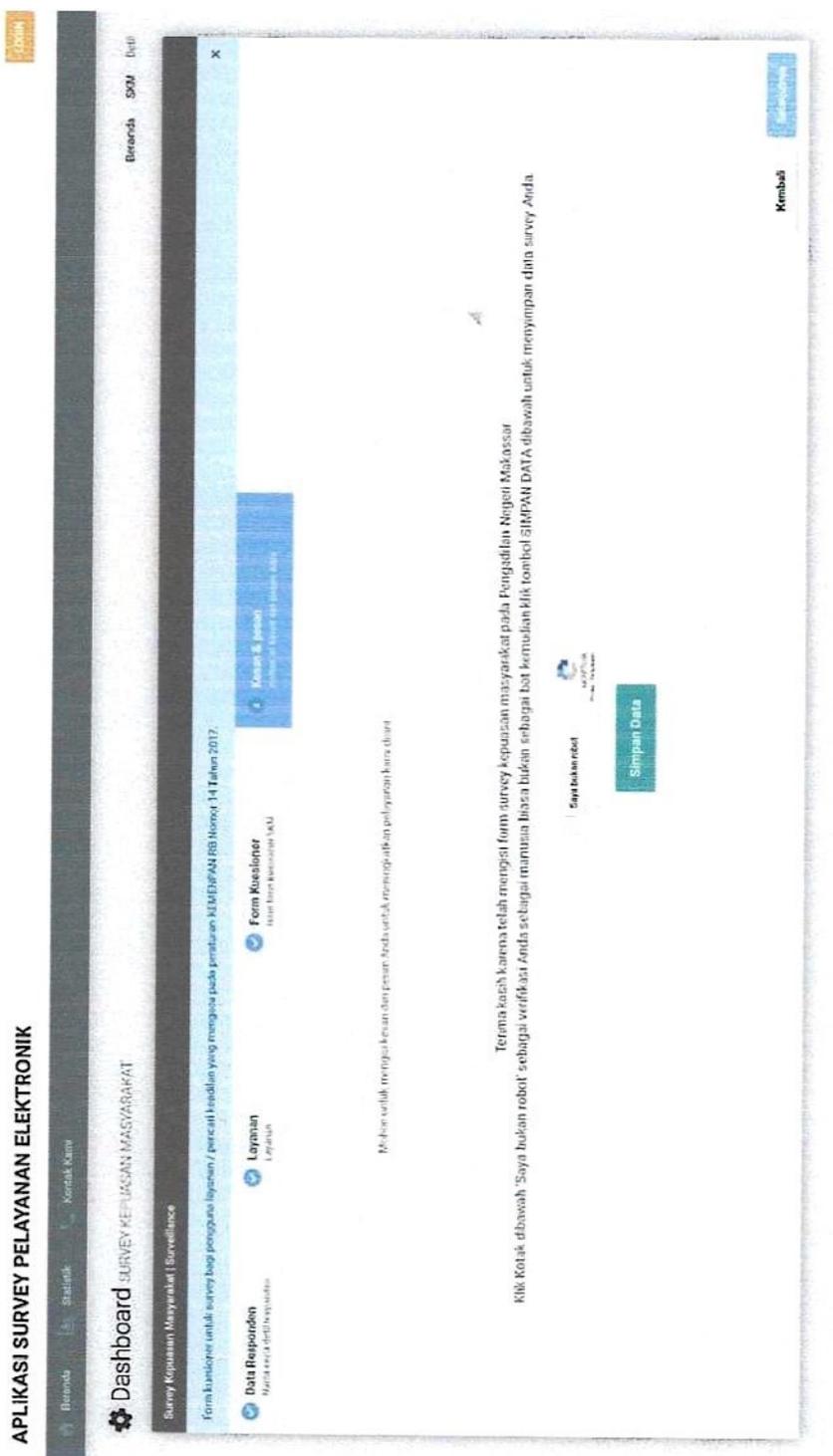
## **LAMPIRAN-LAMPIRAN.**











16/25, 9:51 AM

eSIPER (SPAK, SKM, HUKUM) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum



**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 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	Diploma 2 : 0
	SD : 0	Diploma 3 : 0
	SMP : 0	S1 : 20
	SMU : 2	S2 : 7
	Diploma 1 : 0	S3 : 2
Pekerjaan	PNS : 3	SWASTA : 3
	TNI : 0	WRAUSAHA : 2
	POLRI : 0	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 24	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan 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

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,  
td  
ASMAN ABNUR

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	100000	384