LAPORAN TINDAK LANJUT

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

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TINDAK LANJUT

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS IA KHUSUS TRIWULAN I TAHUN 2025

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Makassar
Pada Hari Rabu, 30 April 2025

Top Management,

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

Sekretaris Tim Survei,

NURIYA AWAD, S.H
NIP. 197503302000002002

Ketua Tim Survei,

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, 30 April 2025

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 6

D. Pelaksanaan 7

E. Tahapan Pelaksanaan 7

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 22

A. Kesimpulan 22

B. Rekomendasi 23

RUJUKAN: 24

LAMPIRAN-LAMPIRAN. 25

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media 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 kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan 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 kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus . Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. Prinsip

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

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

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

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

4. Berkesinambungan

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

5. Keadilan

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

6. Netralitas

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

D. Pelaksanaan

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

E. Tahapan Pelaksanaan

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

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

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

BAB II
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) sejumlah 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 **94,61% atau pada nilai 3,78** berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval 88,31 – 100,00) Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus yang telah ditetapkan pada tahun 2025 sebesar 90**%.** Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut belum mencapai sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Makassar.

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

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

Nomor	Unsur Persyaratan Pelayanan	NRR	IKM Perunsur	Ket.
1	Kesesuaian Persyaratan	3,824	95,6%	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,853	96,3%	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,647	91,1%	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,706	92,6%	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,882	97,05%	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,735	93,3%	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,676	91,9%	Sangat Baik
8	Sarana Prasarana	3,735	93,3%	Sangat Baik
9	Penanganan Masukan dan Saran	4,000	100%	Sangat Baik

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

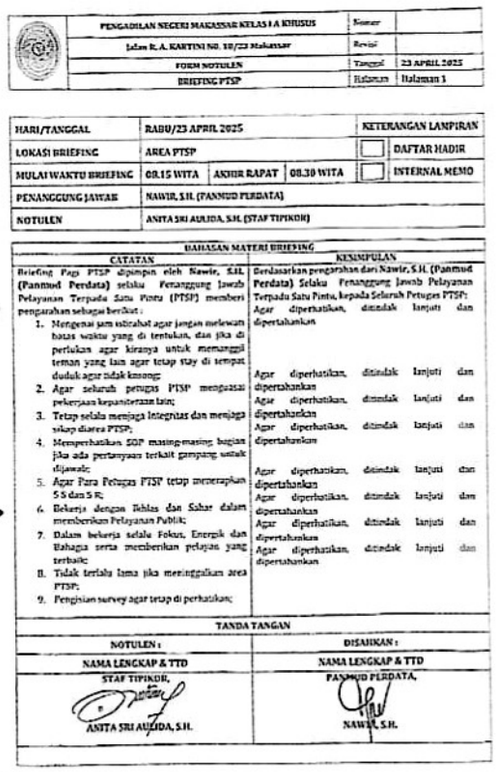
No.	Ruang Lingkup	Indeks	Nilai
1	Indikator Waktu Penyelesaian (U3)	3,647	124
2	Indikator Perilaku Pelaksana (U7)	3,676	127
3	Indikator Biaya/Tarif (U4)	3,706	125

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

BAB III
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

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 sesuai SOP yang berlaku, Mempublikasikan standar pelayanan yang ada	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. Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Panitera Muda Perdata, Bapak Nawir, S.H. pada Hari Rabu, 23 April 2025



PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS		Nomor	
Jalan R. A. KARTINI NO. 10/23 Makassar		Revisi	
FORM NOTULEN		Tanggal	23 APRIL 2025
BRIEFING PTSP		Halaman	Halaman 1

HARI/TANGGAL	RABU/23 APRIL 2025			KETERANGAN LAMPIRAN	
LOKASI BRIEFING	AREA PTSP			☐	DAFTAR HADIR
MULAI WAKTU BRIEFING	08.15 WITA	AKHIR RAPAT	08.30 WITA	☐	INTERNAL MEMO
PENANGGUNG JAWAB	NAWIR, S.H. (PANMUD PERDATA)				
NOTULEN	ANITA SRI AULIDA, S.H. (STAF TIPIKDR)				

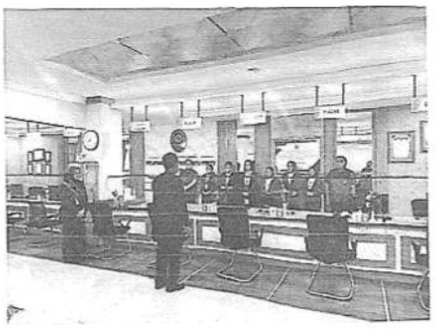
BAHASAN MATERI BRIEFING	
CATATAN	KESIMPULAN
Briefing Pagi PTSP dipimpin oleh Nawir, S.H. (Panmud Perdata) selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memberi pengarahan sebagai berikut :	Berdasarkan pengarahan dari Nawir, S.H. (Panmud Perdata) Selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kepada Seluruh Petugas PTSP:
1. Mengenai jam istirahat agar jangan melewati batas waktu yang di tentukan, dan jika di perlukan agar kiranya untuk memanggil teman yang lain agar tetap stay di tempat duduk agar tidak kosong;	Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan
2. Agar seluruh petugas PTSP menguasai pekerjaan kepaniteraan lain;	Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan
3. Tetap selalu menjaga Integritas dan menjaga sikap diarea PTSP;	Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan
4. Memperhatikan SOP masing-masing bagian jika ada pertanyaan terkait gampang untuk dijawab;	Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan
5. Agar Para Petugas PTSP tetap menerapkan 5 S dan 5 R;	Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan
6. Bekerja dengan Ikhlas dan Sabar dalam memberikan Pelayanan Publik;	Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan
7. Dalam bekerja selalu Fokus, Energik dan Bahagia serta memberikan pelayan yang terbaik;	Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan
8. Tidak terlalu lama jika meninggalkan area PTSP;	Agar diperhatikan, ditindak lanjuti dan dipertahankan
9. Pengisian survey agar tetap di perhatikan;	

TANDA TANGAN	
NOTULEN :	DISAHKAN :
NAMA LENGKAP & TTD	NAMA LENGKAP & TTD
STAF TIPIKDR, ANITA SRI AULIDA, S.H.	PANMUD PERDATA, NAWIR, S.H.

Dipindai dengan CamScanner

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS		Nomor	
Jalan R. A. KARTINI NO. 10/23 Makassar		Revisi	
FORM NOTULEN		Tanggal	23 APRIL 2025
BRIEFING PTSP		Halaman	Halaman 2

APEL PAGI



PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS		Nomor	
Jalan R. A. KARTINI NO. 10/23 Makassar		Revisi	
FORM NOTULEN		Tanggal	23 APRIL 2025
BRIEFING PTSP		Halaman	Halaman 3

APEL SORE

Dipindai dengan CamScanner

LAPORAN HARIAN PTSP PENGADILAN NEGERI **MAKASSAR**

Hari : Rabu
Tanggal : 23 April 2025

Nama Penanggung Jawab : Nawir, S.H.
Nama Petugas : Anita Sri Aulida, S.H.

No	Bagian	Jenis Layanan		Keterangan
1	Bagian Tata Usaha	Surat Masuk	1	Petugas : Kasmawati
		Tamu Layanan		
		Permohonan Informasi	1	
		Salah Antrian	2	
		Jumlah keseluruhan layanan	4	19 Surat dari pos
2	Bagian E Court	Aktivasi Akun		Petugas : Dio Pancanaka, S.H.
		Konfirmasi Permohonan Ditolak		
		Isiu pendaftaran gugatan sederhana		
		Buat Akun E court	7	
		Upload Jawaban Tergugat		
		Daftar Kuasa Hukum Tergugat		
		Upload Jawaban Tergugat		
		Upload Replik Penggugat		
		Upload Surat Kuasa Tergugat		
		Antrian Kosong		
		Lain-lain	8	Informasi pengambilan e-salinan, status perkara
		Salah Antrian		
		Jumlah keseluruhan layanan	15	
2	Kepaniteraan Perdata	Surat Masuk	4	Petugas : Silvana Mustika, S.H.
		Pendaftaran Upaya Hukum, Penerimaan Memori dan Kontra		
		- Kontra memori banding		
		- Kasasi		
		Kontra PK		
		- Kontra Memori Kasasi		
		- Penunjuan Kembali	1	Kontra PK
		Permohonan Eksekusi	4	
		Pendaftaran Gugatan		
		Pendaftaran Permohonan		
		Salinan Putusan		
		Pengembalian Sisa Panjar	1	
		Bayar Panjar Eksekusi		
		Bayar tambah biaya panjar		
		Biaya PS		
		Kesepakatan perdamaian		
		Permohonan Informasi	7	
		Konsinyasi		
		Gagal layanan	1	
		Lain-lain	1	Stempel Gugatan
		Antrian Kosong	19	
		Salah Antrian		
		Jumlah keseluruhan layanan		
3	Kepaniteraan Niaga	Surat Masuk		Petugas : Fitryana, S.H.
		Permintaan Surat Keterangan Pailit Perusahaan		
		Pendaftaran Perkara		
		Pendaftaran Upaya Hukum, Penerimaan Memori dan Kontra		
		- Kasasi		
		Permohonan Salinan Putusan		
		Permohonan Informasi		
		PSP		
		Permohonan PK		
		Lain-lain		
		Salah Antrian		
		Jumlah keseluruhan layanan	0	NIHIL
4	Kepaniteraan PHI	Surat Masuk		Petugas : Benedikta Tandilino, S.H.
		Pendaftaran Perkara		
		Pendaftaran Upaya Hukum, Penerimaan Memori dan Kontra		
		- Memori Kasasi		
		Pendaftaran Perjanjian Bersama		
		Eksekusi		
		Permohonan Informasi		
		Pengambilan Salinan Putusan		
		Gagal Layanan		
		Lain-lain	1	Nota Pemeriksaan Khusus
		Antrian Kosong		
		Jumlah keseluruhan layanan	1	
5	Kepaniteraan Pidana	Surat Masuk	2	Petugas : Adelia Safitri, S.H.
		Pendaftaran Upaya Hukum, Penerimaan Memori		
		- Banding	2	
		- Memori Banding	1	
		- Kontra Memori Banding		
		- Kasasi	3	
		- Kontra Kasasi	1	
		Pelimpahan Berkas	1	21 Berkas
		Praperadilan		
		Diversi		
		Permintaan Salinan Putusan	1	
		Pengambilan Salinan Putusan	6	
		Permohonan pinjam pakai		
		Permintaan Informasi	5	Informasi perkara
		Penyitaan dan Penggeledahan		
		Pengalihan Tahanan		
		Salah antrian		
		Gagal Layanan		
		Lain-lain	1	Tilang
		Antrian kosong	2	
		Jumlah keseluruhan layanan	25	
6	Kepaniteraan Tipikor	Surat Masuk	1	Petugas : Anita Sri Aulida, S.H
		Pendaftaran Upaya Hukum, Penerimaan Memori dan Kontra		
		- Banding		
		- Memori Kasasi		
		- Penunjuan Kembali		

Dipindai dengan CamScanner

			 - Permintaan Informasi : 4 Informasi perkara - Perpanjangan Penahanan - Antrian Kosong - Gagal Layanan - Lain-lain Jumlah keseluruhan layanan : 6 7 Kepaniteraan Hukum - Surat Masuk : 1 Petugas : Risna Amalia, S.H. - Surat Keluar : 24 - Item masdetl - Legalisir : 1 - Surat Keterangan : 2 - Akta dibawah tangan/pengesahan keterangan ahli waris - Surat Keterangan - Item Penelitian - Cek Putusan - Permohonan Salinan Putusan : 1 - Pengurahan Salinan Putusan - Informasi - Salah Antrian - Lain-lain - Antrian Kosong Jumlah keseluruhan layanan : 29 Makassar, 23 April 2025 Penanggungjawab PTSP (NAIM, S.H.) Petugas PTSP, (ANITA SRI AULIA, SH) Pengawas PTSP (ANSELMUS A. MASIKU, SH MH) Dipindai dengan CamScanner
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan (U7)	Pembekalan pelayanan dan penanaman integritas kepada petugas PTSP	Memberikan pembekalan kepada seluruh petugas PTSP agar senantiasa mengikuti SOP dalam melayani masyarakat. Meningatkan Kembali kepada petugas PTSP agar dalam memberikan pelayanan selalu menerapkan 6 S, yaitu: Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, dan Sabar. Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Ortala, Ibu Hikmawati, S.H. pada Hari Kamis, 10 April 2025

	PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS	Nomor	[illegible]
	Jalan R. A. KARTINI NO. 18/23 Makassar	Revisi	-
	FORM NOTULEN	Tanggal	15 Juni 2022
	BRIEFING PTSP	Halaman	Halaman 3 dari 3

HARI/TANGGAL	Kamis/ 10 April 2025				
LOKASI BRIEFING	Area PTSP			☐	DAFTAR HADIR
MULAI WAKTU BRIEFING	08.15 WITA	AKHIR RAPAT	08.20 WITA	☐	INTERNAL MEMO
PENANGGUNG JAWAB	HIKMAWATI, SH (KEPALA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN ORTALA)				
NOTULEN	SITTI AISYAH, SH (Staf Umum)				

BAHASAN MATERI BRIEFING	
CATATAN	KESIMPULAN
Briefing PTSP dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Ortala Ibu Hikmawati, SH selaku Penanggung Jawab PTSP pada hari Kamis, 10 April 2025 memberikan pengarahan di sebagai berikut: • Agar seluruh Petugas PTSP dalam memberikan Pelayanan untuk selalu menerapkan 6 S yaitu : SENYUM, SAPA, SALAM ,SOPAN,SANTUN dan SABAR. • Kepada seluruh petugas PTSP dalam memberikan pelayanan diharapkan agar selalu menjaga integritas,bekerja secara ikhlas dan bertanggung jawab. • Petugas PTSP agar tepat waktu dan jangan terlambat mengikuti briefing sebisa mungkin jangan terlalu lama meninggalkan area layanan dan atau area layanan dalam keadaan kosong, diharapkan kembali tepat waktu setelah jam istirahat siang.	Berdasarkan Pengarahan dari Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Ortala Ibu Hikmawati, SH selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu (PTSP) : • Agar diperhatikan, ditindaklanjuti dan dipertahankan . • Agar diperhatikan, ditindaklanjuti dan dipertahankan • Agar diperhatikan, ditindaklanjuti dan dipertahankan

TANDA TANGAN	
DIBUAT	DISAHKAN
NAMA LENGKAP & TTD	NAMA LENGKAP & TTD
SITTI AISYAH, SH	HIKMAWATI, SH

Dipindai dengan CamScanner

	PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS	Nomor	[illegible]
	Jalan R. A. KARTINI NO. 18/23 Makassar	Revisi	-
	FORM NOTULEN	Tanggal	15 Juni 2022
	BRIEFING PTSP	Halaman	Halaman 3 dari 3

DOKUMENTASI APEL PAGI

Dipindai dengan CamScanner

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS	Nomor	[illegible]
Jalan R. A. KARTINI NO. 18/23 Makassar	Revisi	-
FORM NOTULEN	Tanggal	15 Juni 2022
BRIEFING PTSP	Halaman	Halaman 3 dari 3

DOKUMENTASI APEL SORE

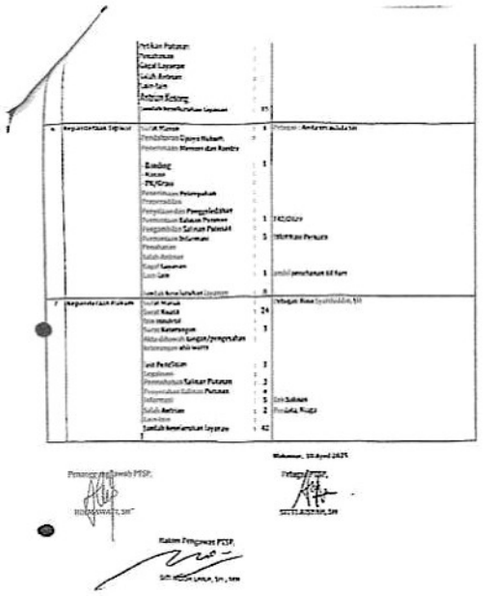
Dipindai dengan CamScanner

LAPORAN HARIAN PTSP PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

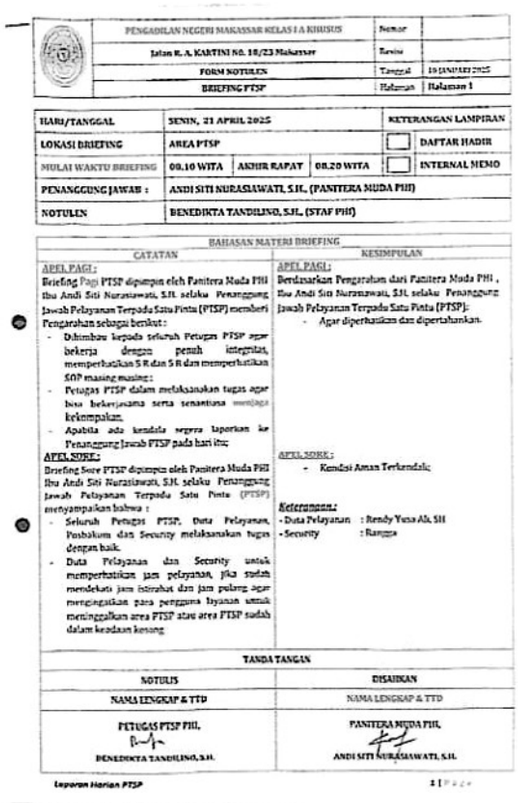
Hari : Senin
Tanggal : 14 April 2025
Nama Petugas yang Jaga : Muhammad, SH
Nama Petugas : Sam Aswin, SH

No	Kegiatan	Jenis Layanan		Keterangan
1	Kegiatan Umum	Jumlah Pengunjung	: 4	Petugas: Sifa Amalia, SH
		Dikunjungi	: 2	Keterangan: Kantor Pos, PT Lintas Jaya Logistik
		Email	: 7	Pelanggan: KPPN
		Jumlah konsultasi layanan	: 2	
2	Kegiatan Pendaftaran	Jumlah Pemohon	: 1	Petugas: M. Sayyid Fawaz, SH
		Dipindai Dokumen	:	
		Informasi	:	
		Konsultasi	: 1	LATA/2024
		Kantor Pemohon Kasasi	:	
		PK	:	
		Permohonan Eksekusi	:	
		Pendaftaran Gugatan	:	
		Pendaftaran Permohonan	:	
		Pengambilan salinan putusan	:	
		Permohonan salinan putusan	:	
		Buku PS	:	
		Pengembalian Sisa Panjar	: 1	
		Tilang	: 13	
		Permohonan Informasi	: 11	Cek Eksekusi 4, Cek Perkara 5
		Salah Alamat	: 2	Dikembali
		Lain-Lain	: 7	Kasus Bapak Panjar Eksekusi, Numpang Gugatan 2, Jadwal Sidang
		Kapal Layanan	:	Kasus: Permohonan Numpang
		Antrian Kosong	:	
		Jumlah konsultasi layanan	: 35	
3	Kegiatan Loket Pidana	Jumlah Pemohon	:	Petugas: M. Ikhlasul
		Dalam Kemenangan	:	
		Pendaftaran Perkara	:	
		Pendaftaran Upaya Hukum	:	
		Permohonan Salinan Putusan	: 1	
		Permohonan Informasi	:	
		Salah Alamat	:	
		Lain-Lain	:	
		Jumlah konsultasi layanan	: 1	
4	Kegiatan Loket PTSP	Jumlah Pemohon	:	Petugas: Fahmuda Sakeha, SH
		Pendaftaran Perkara	:	
		Pendaftaran Upaya Hukum	:	
		Permohonan Minutasi dan Kasasi	:	
		Pendaftaran Permohonan Banding	:	
		Pendaftaran Upaya Hukum	:	
		Permohonan Informasi	: 1	Cek Putusan
		Tanyakan permohonan kasasi	:	
		Salah Alamat	:	
		Lain-Lain	:	
		Jumlah konsultasi layanan	: 1	
5	Kegiatan Loket Pidana	Jumlah Pemohon	:	Petugas: Rara Kalal, SH
		Pendaftaran Upaya Hukum	:	
		Permohonan Minutasi dan Kasasi	:	
		Banding	:	
		Kasasi	: 2	LATA/Pid.Sus/2024
		PK/Grasi	:	
		Permohonan Pidamaran	:	
		Negeri/SDM	:	
		Grasi	:	
		Pengambilan Salinan Putusan	: 2	
		Permohonan Salinan Putusan	: 5	
		Permohonan Informasi	: 2	

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner

3	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan tidak dipungut biaya/gratis? (U4)	Mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai layanan biaya layanan yang ada di Pengadilan Negeri Makassar.	Memberikan arahan kepada Duta Layanan dan Petugas PTSP agar menginfokan kepada masyarakat bahwa di Pengadilan Negeri Makassar terdapat pembebasan biaya perkara (prodeo) yang dapat diakses oleh masyarakat. Berikut ini salah satu kegiatan yang dipimpin oleh Panitera Muda PHI, Ibu Andi Siti Nurasiwati pada Hari Senin, 21 April 2025  PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS Jalan R. A. KARTINI NO. 18/23 Makassar FORM NOTULEN BRIEFING PTSP Nomor Revisi Tanggal 10 JANUARI 2025 Halaman Halaman 1 HARI/TANGGAL: SENIN, 21 APRIL 2025 LOKASI BRIEFING: AREA PTSP MULAI WAKTU BRIEFING: 08.10 WITA AKHIR RAPAT 08.20 WITA PENANGGUNG JAWAB : ANDI SITI NURASIAWATI, S.H., (PANITERA MUDA PHI) NOTULEN: BENEDIKTA TANDILINO, S.H., (STAF PHI) KETERANGAN LAMPIRAN ☐ DAFTAR HADIR ☐ INTERNAL MEMO BAHASAN MATERI BRIEFING CATATAN APEL PAGI : Briefing Pagi PTSP dipimpin oleh Panitera Muda PHI Ibu Andi Siti Nurasiawati, S.H. selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memberi Pengarahan sebagai berikut : - Dihimbau kepada seluruh Petugas PTSP agar bekerja dengan penuh integritas, memperhatikan 5 R dan 5 R dan memperhatikan SOP masing masing : - Petugas PTSP dalam melaksanakan tugas agar bisa bekerjasama serta senantiasa menjaga kekompakan. - Apabila ada kendala segera laporkan ke Penanggung Jawab PTSP pada hari itu; APEL SORE : Briefing Sore PTSP dipimpin oleh Panitera Muda PHI Ibu Andi Siti Nurasiawati, S.H. selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyampaikan bahwa : - Seluruh Petugas PTSP, Duta Pelayanan, Posbakum dan Security melaksanakan tugas dengan baik. - Duta Pelayanan dan Security untuk memperhatikan jam pelayanan, jika sudah mendekati jam istirahat dan jam pulang agar mengingatkan para pengguna layanan untuk meninggalkan area PTSP atau area PTSP sudah dalam keadaan kosong KESIMPULAN APEL PAGI : Berdasarkan Pengarahan dari Panitera Muda PHI , Ibu Andi Siti Nurasiawati, S.H. selaku Penanggung Jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): - Agar diperhatikan dan dipertahankan. APEL SORE : - Kondisi Aman Terkendali; Keterangan: - Duta Pelayanan : Rendy Yusa Ali, SH - Security : Rangga TANDA TANGAN NOTULIS: NAMA LENGKAP & TTD PETUGAS PTSP PHI, BENEDIKTA TANDILINO, S.H. DISAHKAN: NAMA LENGKAP & TTD PANITERA MUDA PHI, ANDI SITI NURASIAWATI, S.H. Laporan Harian PTSP 1 | Page Dipindai dengan CamScanner

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS	Nomor	
Jalan R. A. KARTINI NO. 18/23 Makassar	Revisi	
FORM NOTULEN	Tanggal	10 JANUARI 2025
BRIEFING PTSP	Halaman	Halaman 2

DOKUMENTASI APEL PAGI

Laporan Harian PTSP 2 | Page

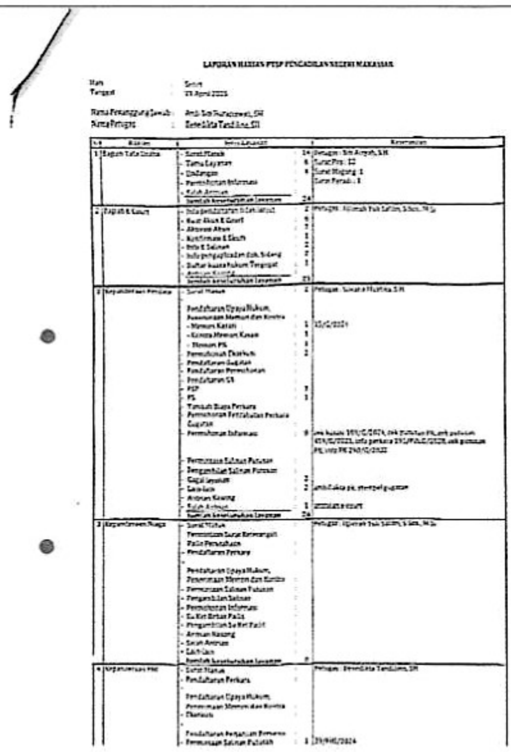
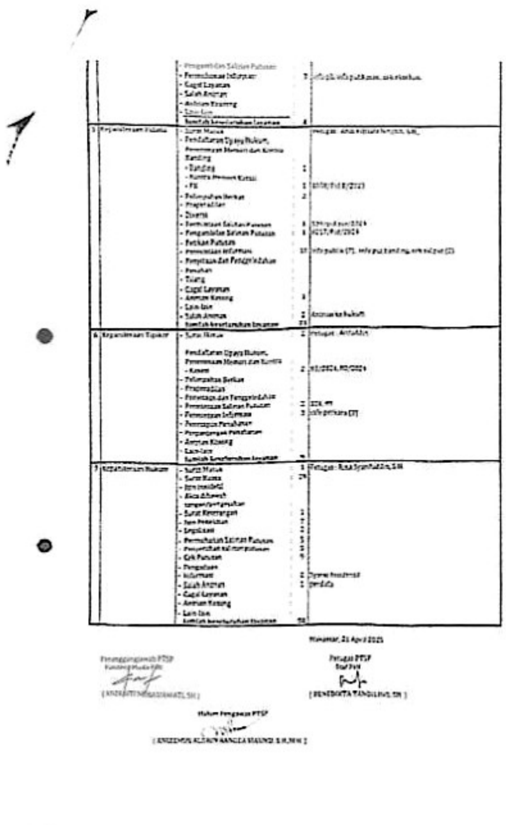
Dipindai dengan CamScanner

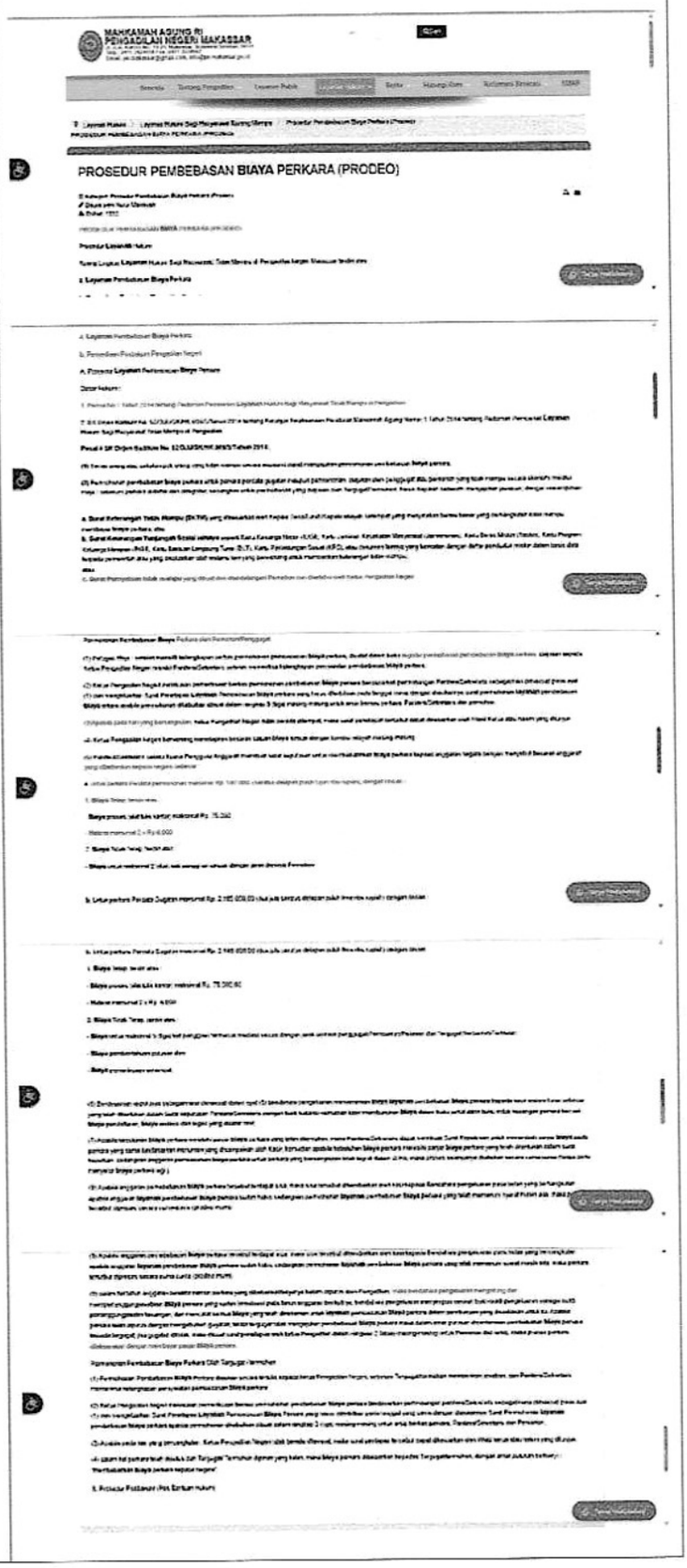
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS I A KHUSUS	Nomor	
Jalan R. A. KARTINI NO. 18/23 Makassar	Revisi	
FORM NOTULEN	Tanggal	10 JANUARI 2025
BRIEFING PTSP	Halaman	Halaman 3

DOKUMENTASI APEL SORE

Laporan Harian PTSP 3 | Page

Dipindai dengan CamScanner

			 LAPORAN HARIAN PTSP PENGADILAN NEGERI MAKASSAR CS Dipindai dengan CamScanner  CS Dipindai dengan CamScanner

			Mempublikasi prosedur pembebasan biaya perkara (Prodeo) pada website resmi 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 **94,61%** dan pada skala 4 sebesar **3,78** 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. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,824** 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 **3,853** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,647** pada kategori **SANGAT BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,706** pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,882** pada kategori **SANGAT BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,735** pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,676** pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,735** pada kategori **SANGAT BAIK**

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **4,00** 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, Kompetnesi Pelaksana Pelayanan, dan Sistem, Perilaku Pelaksana Pelayanan.

B. Rekomendasi

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

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

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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.

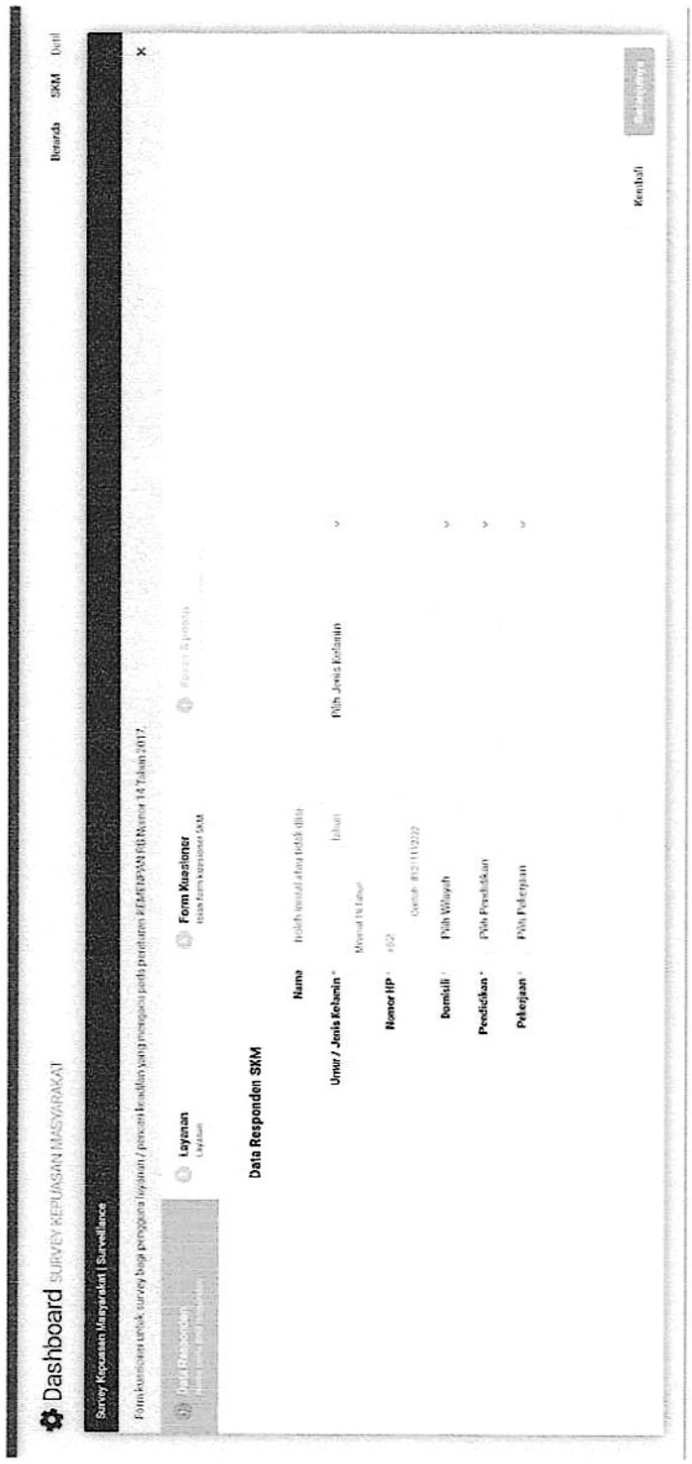
Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

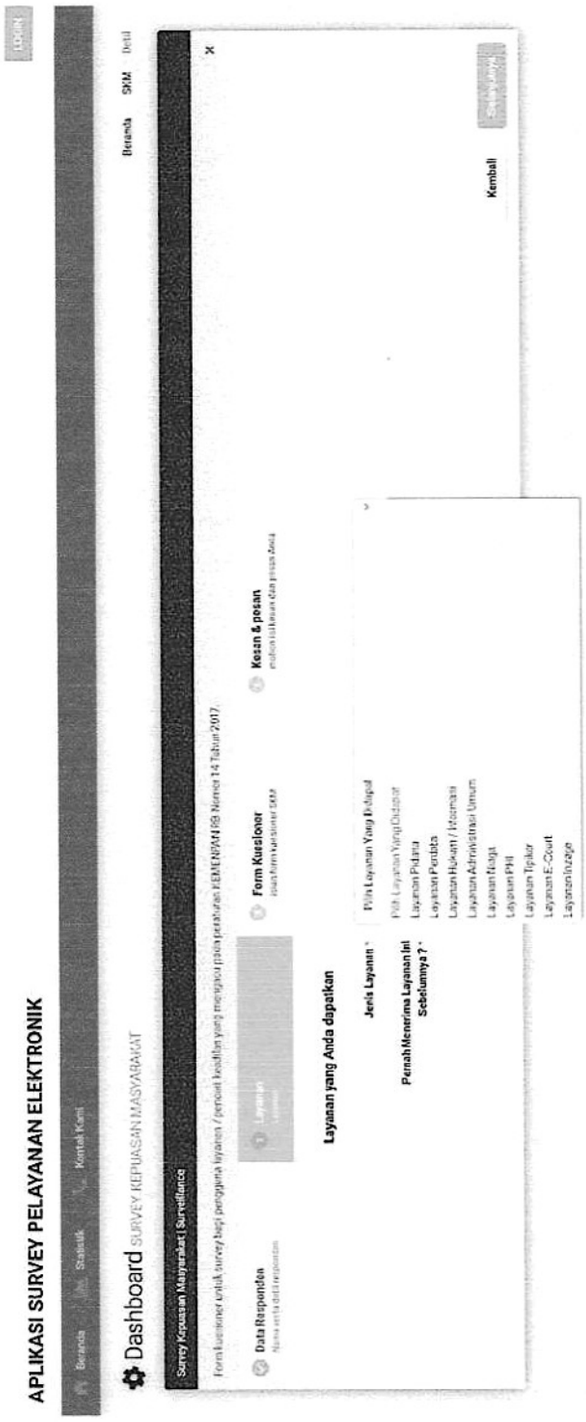
Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Makassar: Pustaka Belajar

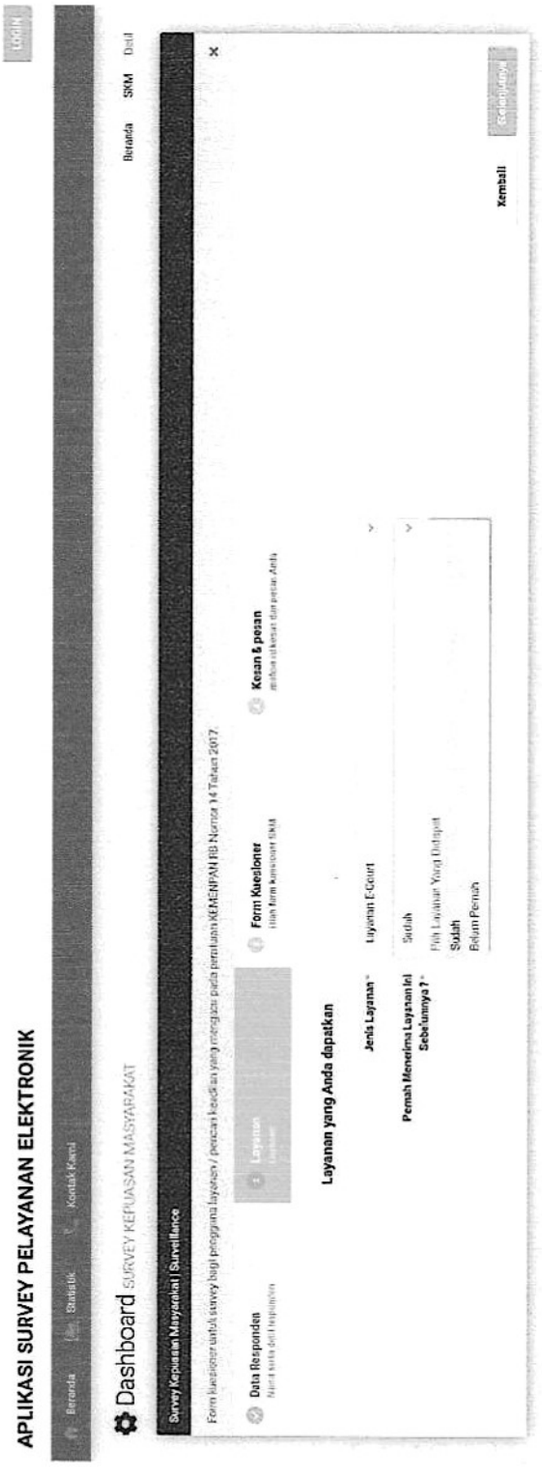
Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset.

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

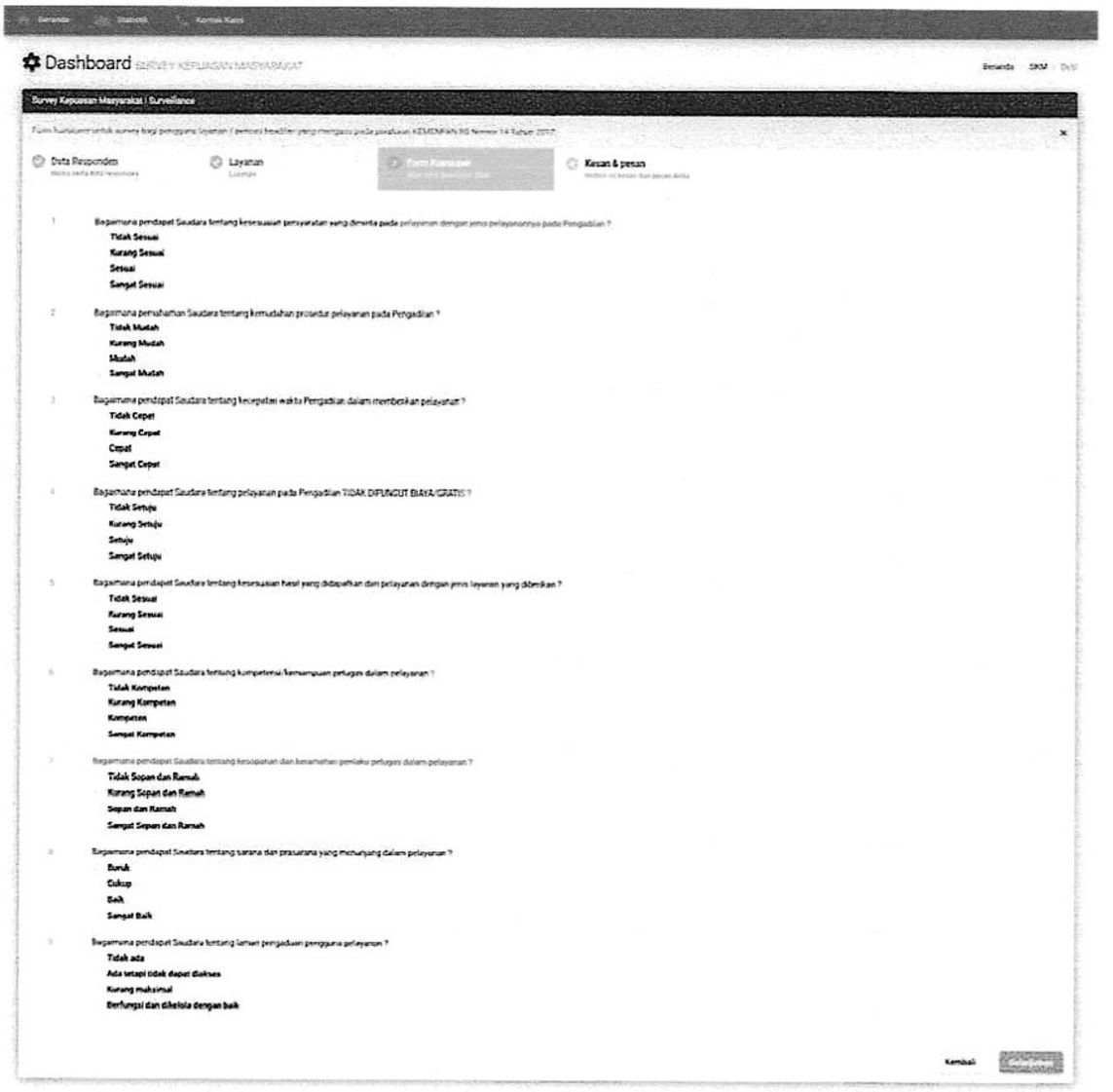
LAMPIRAN-LAMPIRAN.

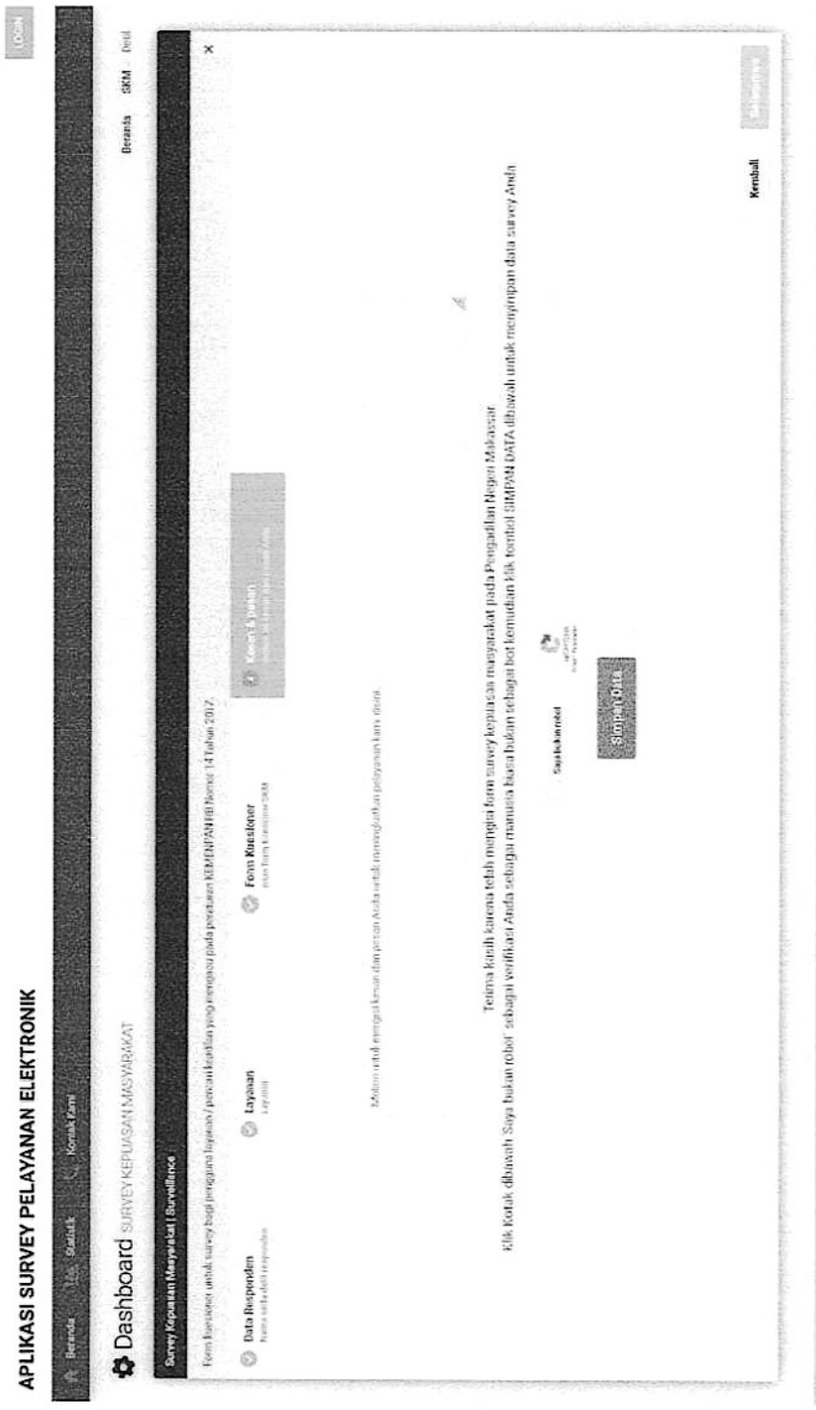

Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Beranda
SKM
Data
Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance
Layanan
Form Kuesioner
Data Responden SKM
Nama
Umur / Jenis Kelamin
Pilih Jenis Kelamin
Nomor HP
Domisili
Pilih Wilayah
Pendidikan
Pilih Pendidikan
Pekerjaan
Pilih Pekerjaan
Kembali


APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
LOGIN
Beranda
Statistik
Kontak Kami
Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Beranda
SKM
Data Responden
Form Kuesioner
Kesan & pesan
Layanan yang Anda dapatkan
Jenis Layanan
Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ?
Layanan Pidana
Layanan Perdata
Layanan Hukum / Ketatanda
Layanan Administrasi Umum
Layanan Kasir
Layanan PHI
Layanan Tipikor
Layanan E-Court
Layanan Inzage
Kembali


APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
Beranda
Statistik
Kontak Kami
LOGIN
Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Beranda
SKM
Data
Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance
Form Kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017
Data Responden
Form Kuesioner
Kesan & pesan
Layanan yang Anda dapatkan
Jenis Layanan *
Layanan E-Court
Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? *
Sudah
Pilih Layanan Yang Didapat
Sudah
Belum Pernah
Kembali
Selanjutnya

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK




APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
Beranda
Statistik
Kontak Kami
LOGIN
Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Beranda
SKM - Detil
Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance
Data Responden
Layanan
Form Kuesioner
Kembali
Simpan Data

11/04/25, 16 10 sISUPER (SIPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

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

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Januari 2025 sampai 31 Maret 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,78 / 94,61%

Jumlah	34 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 10	
	PEREMPUAN : 24	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 0
	SD : 0	Diploma 3 : 0
	SMP : 0	S1 : 20
	SMU : 7	S2 : 6
	Diploma 1 : 0	S3 : 1
Pekerjaan	PNS : 1	SWASTA : 0
	TNI : 0	WIRAUSAHA : 0
	POLRI : 0	TENAGA KONTRAK : 1
	LAINNYA : 32	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,647
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3,676
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3,706

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.

11 April 2025
Ketua Pengadilan Negeri

esurvey badilum mahkamahagung go id/index php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan 1/1

-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