

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR
KELAS I A KHUSUS
TRIWULAN II TAHUN 2026**

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



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI MAKASSAR
KELAS IA KHUSUS
TRIWULAN II TAHUN 2026**

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

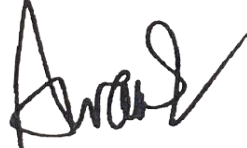
Disahkan di Makassar
Pada Hari Rabu, 1 Juli 2026



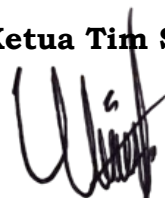
Top Management,

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

Sekretaris Tim Survei,


NURIYA AWAD, S.H.
NIP. 197503302000032002

Ketua Tim Survei,


FITRIAH ADE MAYA, S.H.
NIP. 197609292001122003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga kami Tim Survey Pengadilan Negeri Makassar mampu menyelesaikan Laporan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026.

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, 1 Juli 2026

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAUDUL.....1

KATA PENGANTAR.....3

DAFTAR ISI4

BAB I PENDAHULUAN5

 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 PENGADILAN9

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

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....12

 A. Kesimpulan..... 12

 B. Rekomendasi..... 13

RUJUKAN:.....14

LAMPIRAN-LAMPIRAN.15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu

upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus . Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. Prinsip

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

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

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

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

4. Berkesinambungan

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

5. Keadilan

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

6. Netralitas

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

D. Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus ini dilaksanakan pada bulan April s/d Juni 2026.

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 41 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 **95,43% atau pada nilai 3,82** 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 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

No	Unsur Persyaratan Pelayanan	NRR	IKM Perunsur	Ket.
1	Kesesuaian Persyaratan	3,800	95,00%	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,844	96,10%	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,733	93,32%	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,800	95,00%	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,841	95,55%	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,800	95,00%	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,889	97,22%	Sangat Baik
8	Sarana Prasarana	3,711	92,77%	Sangat Baik
9	Penanganan Masukan dan Saran	3,956	98,90%	Sangat Baik

Berikut ini 3 unsur terendah pada Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN II TAHUN 2026.

No.	Ruang Lingkup	Indeks	Nilai
1	Indikator Sarana dan Prasarana (U8),	3,711	3.71
2	Indikator Waktu Pelayanan (U3)	3,733	3.73
3	Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan (U6)	3,800	3.80

Adapun Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN II TAHUN 2026 akan disajikan pada Bab 3.

BAB III RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2026						Penanggungjawab
			Bln. Apr	Bln. Mei	Bln. Jun	Bln. Jul	Bln. Agu	Bln. Sep	
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan? (U8)	Memberikan pembinaan pada pagi dan sore hari kepada seluruh petugas PTSP agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang diminta.	√	√	√	√	√	√	Panitera dan Sekretaris
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan? (U3)	Memberikan pembinaan pada pagi dan sore hari kepada seluruh petugas PTSP agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam SOP Pelayanan.	√	√	√	√	√	√	Panitera dan Sekretaris
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? (U6)	Memberikan pembinaan pada pagi dan sore hari kepada seluruh petugas PTSP agar memahami seluruh SOP layanan.	√	√	√	√	√	√	Panitera dan Sekretaris

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus sebesar **95,43%** dan pada skala 4 sebesar **3,82** berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus yang telah ditetapkan pada Tahun 2025 sebesar 90%. Hasil tersebut telah mencapai sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Makassar. 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 **3,800** 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 **3,844** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,733** pada kategori **SANGAT BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,800** pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,841** pada kategori **SANGAT BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,800** pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,889** pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,711** pada kategori **SANGAT BAIK**

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,956** 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 Biaya/Tarif Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan; dan Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.

B. Rekomendasi

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

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

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

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

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

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN.



siSUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

← KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukkan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

1. Data Responden

NAMA LENGKAP

Pendidikan *

Pilih Opsi...

Tulis nama atau inisial...

Jenis Kelamin *

Pilih Opsi...

UMUR MIN. 18TH *

Domsu *

Pilih Opsi...

Ketik umur...

PERULAJAN *

Pilih Opsi...

NOMOR WHATSAPP *

Contoh: 081234567890

Pilih Opsi...

LANJUTKAN →



siSUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

← KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

2. Informasi Layanan

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

Pilih Opsi...

PERNAH MENEMUI LAYANAN SEBELUMNYA? *

Pilih Opsi...

← KEMBALI

LANJUTKAN →



sisUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

← KEMBALI

© 2026 Direktorat Jenderal Badan Pengadilan Umum

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Peranyaan 1 dari 9

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

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

← KEMBALI

Laporan Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan II Pengadilan Negeri Makassar – 2026



sisUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

Peranyaan 2 dari 9

3. Penilaian Indikator

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

KEMBALI

Peranyaan Sebelumnya



siSUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

KEMBALI

SKM – SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

100

100

100

100

← KEMBALI

🔍 Pertanyaan Sebelumnya



siSUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

← KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 4 dari 9

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?

Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju

← KEMBALI

↳ Pertanyaan Sebelumnya

© 2026 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

Laporan Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan II Pengadilan Negeri Makassar – 2026



siSUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

← KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

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

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

← KEMBALI

🔍 Pertanyaan Sebelumnya

© 2025 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum



sisUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

Tidak Kompeten

Kurang Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten

← KEMBALI

↳ Pertanyaan Sebelumnya



sisUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

← KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUJASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

Peranyaan 7 dari 9

3. Penilaian Indikator

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

← KEMBALI

🔍 Peranyaan Sebelumnya

Laporan Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan II Pengadilan Negeri Makassar – 2026



siSUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUJUAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 8 dari 9

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

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik

← KEMBALI

↳ Pertanyaan Sebelumnya

© 2026 Direktorat Jendral Badan Pengawasan Umum



sisUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

← KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 9 dari 9

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengadilan pengguna pelayanan ?

Tidak ada

Apa lagi tidak dapat diakses

Kurang maksimal

Bertungsi dan dikelola dengan baik

← KEMBALI

🗑️ Pertanyaan Sebelumnya

Laporan Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan II Pengadilan Negeri Makassar – 2026



siSUPER

PENGADILAN NEGERI MAKASSAR

KEMBALI

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Anda

Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.

1

2

3

4

Hampir Selesai!

Mohon berikan kesan & pesan singkat untuk kami.

KESAN & PESAN *

Tuliskan di sini...

SIMPAN DATA

KEMBALI



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 (SKM)

Periode: 1 April 2026 s/d 30 Juni 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
NILAI INDEKS BERJALAN

3,82 / 95,43 %

JUMLAH	45 RESPONDEN	
GENDER	Laki-Laki : 31 org	Perempuan : 14 org
PENDIDIKAN	Tidak/Belum Sekolah : 0 org	Diploma 2 : 0 org
	SD : 0 org	Diploma 3 : 0 org
	SMP : 2 org	Sarjana S1 : 25 org
	SMU : 8 org	Magister S2 : 10 org
	Diploma 1 : 0 org	Doktor S3 : 0 org
PEKERJAAN	PNS : 3 org	Wiraswasta : 9 org
	TNI : 0 org	Wirausaha : 5 org
	Polri : 0 org	Tenaga Kontrak : 3 org
	Lainnya : 25 org	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Rata-Rata per Unsur:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3.71
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3.73
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3.80