

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT

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

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



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT

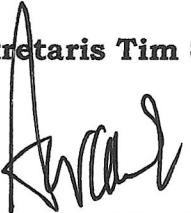
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS IA KHUSUS TRIWULAN II TAHUN 2025

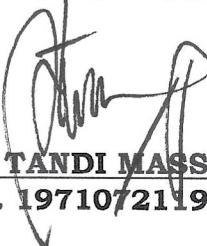
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Makassar
Pada Hari Selasa, 28 Oktober 2025

Top Management,

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

Sekretaris Tim Survei,

NURIYA AWAD, S.H.
NIP. 197503302000032002

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 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III 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 kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, 28 Oktober 2025

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAUDUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	4
BAB I PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang.....	5
B. Tujuan dan Sasaran	6
C. Prinsip	6
D. Pelaksanaan	7
E. Tahapan Pelaksanaan	7
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	9
BAB III RENCANA TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12
A. Kesimpulan.....	12
B. Rekomendasi.....	13
RUJUKAN:.....	15
LAMPIRAN-LAMPIRAN.	16

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 berkwalitas.

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 massa 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 pelaksaan Peraturan Menteri Pelayagunaan 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 survei melibatkan peran serta masyarakat serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei 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 Juli s/d September 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 53 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 **98,87%** atau **pada nilai 3,95** 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

Nomor	Unsur Persyaratan Pelayanan	NRR	IKM Perunsur	Ket.
1	Kesesuaian Persyaratan	3,967	99,175%	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,956	98,9%	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,934	99,5%	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,956	98,9%	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,945	98,625%	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,956	98,9%	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,956	98,9%	Sangat Baik
8	Sarana Prasarana	3,956	98,9%	Sangat Baik
9	Penanganan Masukan dan Saran	3,967	99,175%	Sangat Baik

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

No.	Ruang Lingkup	Indeks	Nilai
1	Indikator Waktu Pelayanan (U3)	3,934	360
2	Indikator Kesesuaian Persyaratan (U1)	3,967	361
3	Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2)	3,956	360

Adapun Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TRIWULAN II TAHUN 2025 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 2025			Tahun 2026			Penanggungjawab
			Okt	Bln. Nov	Bln. Des	Bln. Jan	Bln. Feb	Bln. Mar	
1	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 waktunya yang ditentukan dalam SOP Pelayanan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Panitera dan Sekretaris
2	Indikator Kesesuaian Persyaratan (U1)	Memberikan pembinaan pada pagi dan sore setiap hari kepada seluruh petugas PTSP agar pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Panitera dan Sekretaris
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan? (2)	Mensosialisasikan prosedur pelayanan Pengadilan Negeri Makassar pada sosial media dan ruang tunggu PTSP kepada masyarakat.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	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 **98,87%** dan pada skala 4 sebesar **3,95** 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 **3,967** 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 **3,956** berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,934** pada kategori **SANGAT BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,956** pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,945** pada kategori **SANGAT BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,956** pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,956** pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,956** pada kategori **SANGAT BAIK**

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus dengan nilai rata-rata per unsur **3,967** pada kategori **SANGAT BAIK**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas I A Khusus, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Biaya/Tarif Pelayanan; dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Kesan dan Pesan Responden:

No.	Nama	Pekerjaan	Kesan dan Pesan
1	RR	Lainnya	Pengadilan Negeri Makassar sangat peduli dengan pelayanan pada setiap orang yang telah membutuhkan bantuan hukum sesuai dengan keluhan masyarakat pada umumnya.
2	Faita	Lainnya	Petugas ramah dan informatif, menjalankan prosedur dengan baik.
3	Akhmad Fauzan	Lainnya	Pelayanan PTSP memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat baik dari segi informasi maupun pelayanan.

B. Rekomendasi

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

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

RUJUKAN:

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

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

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

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

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

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

Dashboard SURVEY KEPERJASAN MASYARAKAT

Survey Keperasaan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survei harian pengguna layanan / pemerintah yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017.

Data Responden
Nama responen
Nomor warden response

Layanan
Layanan

Form Kuesioner
Isikan form kuesioner SKM

Data Responden SKM

Parameter	Detail
Nama	Belieh aridat atau tidak dist... <input type="text" value="Ishuan"/>
Umur / Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Iashan <input type="radio"/> Pria/Jenis Kelamin
Alamat	Mataram 18 Nusa...
Nomor HP	+62 <input type="text" value="0811123456789"/>
Domicili	Pilih Wilayah <input type="radio"/> Cendana
Pendidikan	Pilih Pendidikan <input type="radio"/> SD
Pekerjaan	Pilih Pekerjaan <input type="radio"/> Tidak Bekerja

Kembali Selanjutnya

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

The screenshot displays the user interface of the 'APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK'. At the top, there's a navigation bar with 'LOGIN' and links for 'Beranda', 'Statistik', 'Kontak Kami', and 'Logout'. Below this is a sidebar with icons for 'Dashboard', 'SURVEY KEPUISAN MASYARAKAT', 'Survey Kepuasan Masyarakat Surveillance', and 'Form kuesioner untuk survei capaian layanan / pencapaian kebutuhan yang merencanakan peraturan LEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.'.

The main content area shows a survey result for 'Kesan & pesan' (Impression & Message). It includes a message from the respondent: 'terimakasih ke arahan dan pelayanannya', a 'Form Kuesioner' section with a link to 'skema form kuesioner SKM', and a 'Layanan' section with a link to 'Layanan'. Below these are sections for 'Data Responden' (Respondent Data) and 'Layanan yang Anda dapatkan' (Services Received), which lists various service categories like 'Penah Mengelola Layanan Iri Sebelumnya ?' and 'Layanan-Peluruhan'.

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

The screenshot displays the user interface of the 'APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK'. At the top, there is a navigation bar with links for 'Beranda', 'SKM', and 'Detail'. Below this is a header for 'Survey Kepuasan Nasional KMA' with a note about the survey period from January 14, 2017, to December 31, 2017.

The main content area shows survey results for 'Layanan Kepatuhan' (Compliance Services). It includes sections for 'Data Responden' (Respondent Data) and 'Form Kuesioner' (Questionnaire Form), both of which are currently empty. The results section is titled 'Layanan yang Anda dapatkan' (Services you received) and contains two rows of data:

Jenis Layanan*	Layanan E-Court
Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ?*	Sudah
	Pernah Menerima Yang Dibutuhkan
	Sudah
	Baik/Baik

At the bottom right of the results section is a blue button labeled 'Selanjutnya' (Next).

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

LOGIN

The screenshot shows a web-based survey application titled "Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance". The interface includes a header with navigation links like "Beranda", "Statistik", "Kontak Kami", and "Logout". Below the header is a "Dashboard" section with three main categories: "Data Responden" (0 respondents), "Layanan" (Last year), and "Form Kuesioner" (Last year November 2017). The main content area displays a survey form consisting of 9 numbered questions. Each question has a list of response options. At the bottom right of the form are "Kembali" and "Selanjutnya" buttons.

Number	Question	Response Options
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 diperoleh 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 penilaku 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 memungkinkan dalam pelayanan ?	Buruk Cukup Baik Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang lama pengadaan pengguna pelayanan ?	Tidak ada Ada tetapi tidak dapat diakses Kurang maksimal Berfungsi dan dikelola dengan baik

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

The screenshot displays the user interface of the 'APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK'. At the top, there is a navigation bar with 'LOGIN' and links for 'Beranda', 'Statistik', 'Kontak Kami', 'Dashboard', 'SURVEY KEPERJUJAN MASYARAKAT', and 'Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance'. Below the navigation bar, the main content area shows a survey form titled 'Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance' with the subtitle 'Form kuesioner untuk survei bagi pengguna/juganti/pelanggan/ketua yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RIG Nomor 14 Tahun 2017'. The form includes sections for 'Data Responden' (Surveyor & Respondent), 'Layanan' (Service), 'Form Kuesioner' (Survey Form), and 'Kuesioner' (Survey). A note at the bottom left states: 'Mohon untuk mengisi kembali dari posisi Anda untuk memudahkan penyelesaian kesiapan data'. On the right side, there is a large button labeled 'Simpan Data' (Save Data) and a link 'Soal belum selesai' (Incomplete questions). At the very bottom right, there are 'Kembali' (Back) and 'Opsi lanjutnya' (Next option) buttons.



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR
 Jl. R.A Kartini No. 182/3 KOTAMAKASSAR
 SULAWESI SELATAN
<http://www.pn-makassar.go.id/>



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 Periode 1 Juli 2025 sampai 30 September 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,95 / 98,87%

Jumlah	91 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI	62
	PEREMPUAN	29
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah	0
	Diploma 2	0
	SD .0	Diploma 3 : 1
	SMP : 1	S1 : 77
	SMU : 5	S2 : 6
	Diploma 1 : 0	S3 : 1
Pekerjaan	PNS : 5	SWASTA : 4
	TNI : 0	WIRAUSAHA : 1
	POLRI : 0	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 81	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur

- | | |
|---|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 3,934 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? | 3,945 |
| 3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? | 3,956 |

Tindak lanjut dan 3 Unsur Terendah

DATA REGISTER TINDAK LANJUT BELUM DISI

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.

13 Oktober 2025
 Ketua Pengadilan Negeri

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