



LAPORAN

SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN

BULAN NOVEMBER 2022

LAPORAN BULANAN SURVEY HARIAN
KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN NOVEMBER TAHUN 2022

1. Analisis Data Hasil Survey HarianKepuasanMasyarakat

No.	MejaLayanan Yang Dinilai	SatuanKerja	IndeksKepuasan	RekamPenilaian
1.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Kamis, 3 November 2022 09:10:10 WIB
2.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Senin, 7 November 2022 08:50:30 WIB
3.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Senin, 7 November 2022 08:52:26 WIB
4.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Senin, 7 November 2022 14:32:03 WIB
5.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Senin, 7 November 2022 14:35:54 WIB
6.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Senin, 7 November 2022 14:41:19 WIB
7.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Rabu, 9 November 2022 08:56:11 WIB
8.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Rabu, 9 November 2022 08:59:36 WIB
9.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Jumat, 11 November 2022 08:46:23 WIB
10.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Senin, 14 November 2022 10:03:40 WIB
11.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Senin, 14 November 2022 10:07:51 WIB
12.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Senin, 14 November 2022 10:26:46 WIB
13.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Selasa, 15 November 2022 10:47:44 WIB
14.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Selasa, 15 November 2022 10:54:27 WIB
15.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Senin, 21 November 2022 08:43:59 WIB
16.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN	SANGAT PUAS	Senin, 28 November 2022 14:09:35 WIB

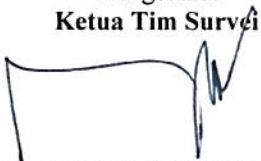
2. AssesmentMeja PTSP Perbagian

No.	LayananMeja PTSP	Frekuensi	%
1.	KepaniteraanPidana	6	38 %
2.	KepaniteraanHukum	7	43 %
3.	KepaniteraanPerdata	3	19 %
4.	UmumdanPersuratan	0	0 %
Jumlah		16%	100 %

3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Layanan	Frekuensi	%
1.	Sangat Puas	16	100%
2.	Puas	0	0 %
3.	Kurang Puas	0	0 %
4.	Tidak Puas	0	0 %
Jumlah		16	100 %

Mengetahui
Ketua Tim Survei



WIDANA ANGGARA PUTRA, S.H., M.H.
NIP. 19880927 201101 1 005

Pangkalan Bun, 30 November 2022
Panitera Muda Hukum



HARIYANTO
NIP. 19750115 199403 1 002

**LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN
Bulan November Tahun 2022**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Seiring dengan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, penyelenggara pelayanan publik, khususnya Badan Peradilan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan saat ini belum tentu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah evaluasi terhadap pelayanan publik badan peradilan dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (Blue Print) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri dari 8 (delapan) area "Peradilan yang Agung" yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: pengarah/pengendali (*driver*), sistem dan penggerak (*system and enabler*), dan hasil (*result*).

Untuk itu, Mahkamah Agung RI mempunyai program Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Sadan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan pada Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Pangkalan
Bund berdasarkan pada aturan dan ketentuan sebagai berikut :

1. Undang-Undang RI Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
2. Undang-Undang RI Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
3. Undang-Undang RI Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
4. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
5. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 tentang Penyelegaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

9. SK KMA RI No. 1-144/KMA/SK/1/2011
tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
10. SK KMA RI No. 026/KMA/SK/1/2012
tentang Standar Pelayanan Peradilan;
11. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia
Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/1/2009
tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung Republik
Indonesia;
12. Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017
tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menpan-RB Nomor 10 Tahun 2019
tentang Perubahan atas Peraturan Menpan-RB Nomor 52 Tahun 2014
tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah
Bebas dari Korupsi dan Wilayah Bersih Melayani di
Lingkungan Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020
tentang Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
15. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MARI
Nomor 520/OJ U/PS.02//4/2016
tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
16. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik
Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021
tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera),
Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSUPER)
dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di
Lingkungan Peradilan Umum;
17. SK
Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indon
esia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021
tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara

Pengguna Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER)
pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya.

C. Tujuan

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik ;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.
Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei kepuasan masyarakat ini terbatas pada penggunaan layanan PTSP Pengadilan Negeri Pangkalan Bun yang telah dihimpun melalui aplikasi survei pelayanan elektronik (SISUPER).

BAB II
TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN

Dari Hasil SKM harian yang telah dilakukan pada bulan November Tahun 2022 diperoleh hasil survey sebagai berikut:

A. Monitoring

Hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat :

No.	Layanan	Frekuensi	%
1.	Sangat Puas	16	100%
2.	Puas	0	0 %
3.	Kurang Puas	0	0 %
4.	Tidak Puas	0	0 %
Jumlah		16	100 %

B. Tindak Lanjut

Telah diuraikan di atas mengenai monitoring dan evaluasi Survey Harian Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun November Tahun 2022. Dapat dilihat dari 16 orang responden survey memberikan penilaian “Sangat Puas”, dan dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Negeri Pangkalan Bun senantiasa dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pengadilan.

C. Rekomendasi

1. WaktuPenyelesaian

WaktuPenyelesaian,
haruslebihditingkatkandenganmemberikanpengertiansemudah-
mudahnyatentangprosedurbagimasyarakat /
penggunalayananPengadilan, agar
masyarakatlebihpahamtentangprosedur di Pengadilan, dankerjasama
yang baikdenganinstansiterkaittentangwaktupelayanan.

2. PerilakuPelaksana

Agar sikappetugasdalammemberikanpelayananlebihramah,
sabadenganpenerapanbudayapelayanan 5 S (senyum, salam, sapa,
santun,sigap)
hinggapenggunalayananmerasalebihnyamandanmerasadiprioritaskan
denganbaik.

3. KompetensiPelaksana

Kompetensipelaksanasangatberpengaruhterhadapelayanankepada
masyarakat,
kurangnyakompetensipelaksanaakanmengakibatkanpelayananmenjadi
ambat, waktupelayanantidakefisien.
Sehinggaperlupeningkatankesadaranterhadapnilaidanpentingnyatupo
ksimasing-masingpegawai,
mengarahkanpegawaiuntukfokuspadatujuankelompokdanorganisasi,
bukanpadakepentinganpribadi,
sertamengembangkanpotensipegawai secara optimal.

4. Prosedur

Bahwatatacarapelayanan yang
dibakukanbagipemberidanpenerima pelayanan,
termasukpengaduanhendaklah
disampaikandengansecarajelasbaiksecaralanghsungmaupunmelalui
website
Pengadilan negeri Tulugagung sehinggamasyarakatdapatmemahami,
dantidakmengangapsulit.

5. Persyaratan

Persyaratandalampengurusansuatujenispelayanan,
baikpersyaratanteknismaupunadministratifhendaklahdisampaikanden
gansecarajelassehinggamasyarakatdapatmemahami,
dantidakmengangapsulit.

6. Biaya/Tarif

HendaknyaBiaya/Tarif yang
dikenakankepadapenerimalayanandalammengurusdan/ataumemperol
ehpelayanandaripenyelenggara yang
besarnyaditetapkanberdasarkankesepakatanantarapenyelenggaradan
masyarakat disampaikanmelalui web-PN Pangkalan Bun, dan juga
di umumkan di papanpengumuman yang bisalangsung di
bacaolehpenerimalayanan.

7. ProciukSpesifikasiJenisPelayanan

Hendaknyadalammemberikanpenjelasan/pengertianpadamasyaraka
ttentangProciukspesifikasijenispelayanan/ hasilpelayanan yang
diberikandanditerimasesuaidenganketentuan yang telahditetapkan,
sehinggamasyarakatdapatmemahamitidaksemuakeinginanmerekadap
atdipenuhi.

8. MaklumatPelayanan


Peningkatankesanggupandankewajibanpenyelenggarauntukmelaksa
nakanpelayanansesuaidenganstandarpelayanan, hendaklahlebih di
perhatikan.

9. SaranadanPrasana


SaranadanPrasanasebagai kelengkapanfasilitas di
lingkunganPengadilanNegeriPangkalan Bun yang
dapatdipergunakanolehmasyarakat, haruslebihditingkatkan,
denganmenjagakebersihan, perawatan, kerapian, dankeindahannya
agar masyarakatsebagaipenggunalayananPengadilanlebihnyaman.

DemikianLaporanTindakLanjutatas Monitoring
danEvaluasiSurveiHarianKepuasanMasyarakatBulanNovemberTahun 2022
padaPengadilanNegeriPangkalan Bun.

Mengetahui
Ketua Tim Survei


WIDANA ANGGARA PUTRA, S.H., M.H.
NIP. 19880927 201101 1 005

Pangkalan Bun, 30 November 2022
Panitera Muda Hukum


HARIYANTO
NIP. 19750115 199403 1 002