# PENGADILAN NEGERI SANGATTA
## KEPANITERAAN HUKUM

# LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY HARIAN APRIL 2025

## DAFTAR ISI

**DAFTAR ISI** ..... ii

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1

A. Latar Belakang ..... 1

B. Dasar Hukum ..... 2

C. Tujuan dan Sasaran ..... 3

D. Ruang Lingkup ..... 4

**BAB II TINDAK LANJUT HASIL SURVEY HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT BULAN APRIL 2025** ..... 5

A. Gambaran Umum Hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat ..... 5

B. Tindak Lanjut Hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat ..... 6

C. Rekomendasi ..... 6

# 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 secara berkelanjutan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan saat ini belum tentu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi dan memfasilitasi kepentingan serta kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai upaya yang harus dilakukan adalah evaluasi terhadap pelayanan publik Badan Peradilan, salah satunya melalui Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan dibawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan guna mewujudkan Pengadilan yang Agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumuen 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 sebelumnya diterbitkan pada tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan Badan Peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri dari 8 (delapan) area yakni "Peradilan yang Agung" yang terbagi dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu pengarah/pengendali (*driver*), system dan penggerak (*system and enabler*), dan hasil.

Oleh karena itu, Mahkamah Agung Republik Indonesia memiliki program Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, salah satu programnya ialah 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survey Harian Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta didasarkan pada peraturan dan ketentuan sebagai berikut.

1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung.
2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.
3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum.
4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
6) Undang-Undang Republik Indonesia 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 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
9) Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1-144/KMA/SK/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan.
10) Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/I?2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.
11) Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/I/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 Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 tentang Survey 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 Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER), dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum.
17) SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya.

## C. Tujuan dan Sasaran

Survey Harian Kepuasaan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai bahan bagi penetapan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta. Adapun sasaran-sasaran Survey Harian Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta.

## D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survey Harian Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta menyasar pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri Sangatta yang telah dihimpun melalui Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER).

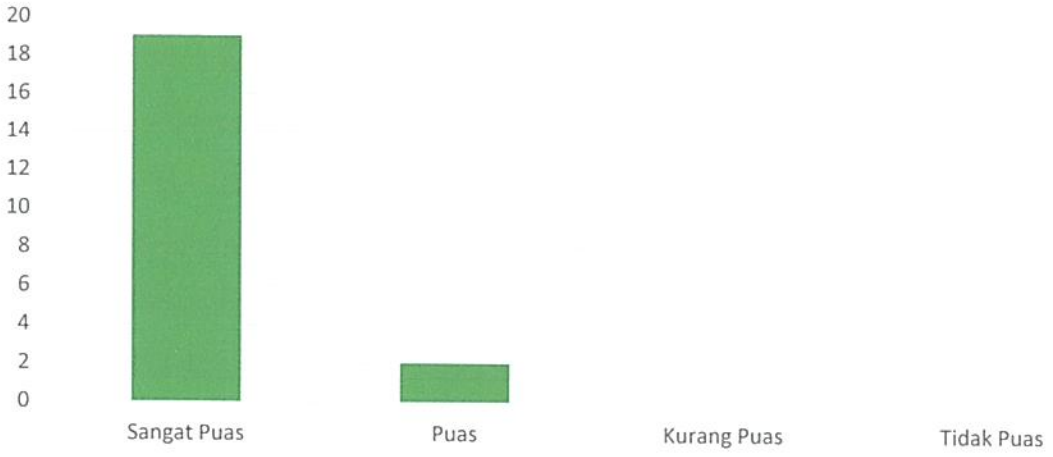
## BAB II
## TINDAK LANJUT HASIL SURVEY HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT BULAN APRIL 2025

### A. Gambaran Umum Hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat pengguna layanan bulan April 2025 di Pengadilan Negeri Sangatta, diperoleh hasil survey sebagai berikut.

| No | Indeks Kepuasan | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Sangat Puas | 19 | 90,48% |
| 2 | Puas | 2 | 9,52% |
| 3 | Kurang Puas | 0 | 0% |
| 4 | Tidak Puas | 0 | 0% |
| **Jumlah** | | **21** | **100%** |

**Grafik Hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta Bulan April 2025**



## B. Tindak Lanjut Hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uraian hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat di atas, terdapat 21 orang responden survey dengan 19 responden yang memberikan memberikan penilaian **"Sangat Puas"** dan 2 responden memberikan penilaian **"Puas"** terhadap pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta. Dalam pelaksanaannya, tidak terdapat kendala berarti sehingga Pengadilan Negeri Sangatta senantiasa memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh pengguna layanan pengadilan. Namun, sebagai aksi nyata dalam menunjang peningkatan pelayanan kepada pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta, maka Pengadilan Negeri Sangatta secara kontinuitas dan konsisten melakukan monitoring dan briefing rutin kepada seluruh pegawai yang ada di Pengadilan Negeri Sangatta untuk terus mengedepankan nilai-nilai utama Mahkamah Agung dan senantiasa berpedoman pada regulasi yang berlaku dalam memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sangatta.

## C. Rekomendasi

Terhadap hasil survey yang telah dilakukan, dirasa perlu adanya rekomendasi yang diberikan guna mempertahankan hingga meningkatkan kualitas pelayanan oleh seluruh pegawai kepada para pengguna layanan di Pengadilan Negeri sangatta. Rekomendasi-rekomendasi tersebut dijabarkan sebagai berikut.

### 1) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan kepada pengguna layanan harus lebih ditingkatkan dengan memberikan pengertian semudah-mudahnya tentang prosedur kepada pengguna layanan pengadilan, agar pengguna layanan dapat lebih paham terkait alur prosedur di pengadilan. Perlu juga kerjasama yang baik oleh seluruh pegawai yang terkait dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada seluruh pengguna layanan pengadilan.

### 2) Perilaku Pelaksana

Terus membudayakan 3 S (Senyum, Salam, Sapa) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan pengadilan.

3) **Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana memegang pengaruh yang besar terhadap pelayan kepada masyarakat. Kurangnya kompetensi pelaksana berakibat pada lambatnya durasi pelayanan, pelayanan yang tidak efisien. Oleh karena itu, perlu adanya kesadaran penuh oleh seluruh pegawai terkait nilai dan pemenuhan tupoksi masing-masing.

4) **Prosedur**

Tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk didalamnya pengaduan hendaknya disampaikan dengan jelas baik secara langsung maupun tidak langsung (website Pengadilan Negeri sangatta). Sehingga masyarakat dapat menjangkau dan memahami prosedur yang ada secara baik dan jelas.

5) **Persyaratan**

Persyaratan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik itu persyaratan teknis maupun administratif hendaknya disampaikan secara jelas sehingga masyarakat dapat memahaminya.

6) **Biaya/Tarif**

Biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan hendaknya disampaikan melalui website Pengadilan Negeri Sangatta dan diumumkan secara langsung pada papan pengumuman yang dapat dengan mudah diakses oleh seluruh pengguna layanan.

7) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Ketika memberikan penjelasan/pengertian kepada masyarakat mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan/hasil penyanan yang telah diberikan hendaknya didasari pada ketentuan yang berlaku. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat memahami bahwa output pelayanan yang diharapkan tentunya harus tetap berlandaskan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

8) **Maklumat Pelayanan**

Perlunya perhatian terhadap Peningkatan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana sebagai kelengkapan fasilitas di lingkungan Pengadilan Negeri Sangatta yang dipergunakan oleh masyarakat, tentunya perlu ditingkatkan melalui kesadaran dalam menjaga kebersihan, perawatan berkala terhadap fasilitas pelayanan, menjaga kerapihan dan keindahan lingkungan Pengadilan Negeri Sangatta.

| | |
|---|---|
| Mengetahui | Sangatta, 30 April 2025 |
| Ketua Tim Survey | Panitera Muda Hukum |
| **BUDIYANTO WISNU WARDANA, S.E., S.H.** | **BUDIYANTO WISNU WARDANA, S.E., S.H.** |
| NIP. 198708252011011007 | NIP. 198708252011011007 |