

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG



**LAPORAN MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
SURVEY HARIAN TERHADAP PETUGAS
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG
BULAN JUNI 2025**

**LAPORAN MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
SURVEY HARIAN TERHADAP PETUGAS
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG
BULAN JUNI 2025**

**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 Survey Harian 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 Badan 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 Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survey Harian di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong didasarkan pada aturan dan ketentuan sebagaimana berikut : Undang-Undang RI Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;

1. Undang-Undang RI Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
2. Undang-Undang RI Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
3. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasin dan Transaksi Elektronik;
4. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. SK KMA RI No. 1-144/KMA/SK/1/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
9. SK KMA RI No. 026/KMA/SK/1/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
10. 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;
11. Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. 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;
13. Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
14. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MARI Nomor 520/DJU/PS.02//4/2016 tentang Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.
15. 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;
16. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya.

C. Tujuan

Survey Harian di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong 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 dan langkah perbaikan langkah;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survey Harian ini terbatas pada pengguna layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong yang telah dihimpun melalui Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER).

BAB II

MONITORING, EVALUASI DAN TINDAKLANJUT
SURVEY HARIAN TERHADAP PETUGAS
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

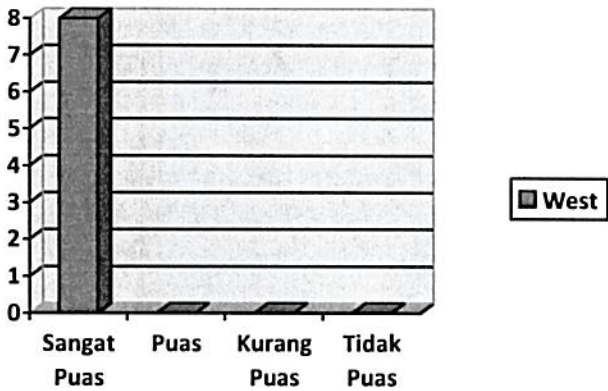
Dari Hasil Survey Harian yang telah dilakukan pada Bulan Juni Tahun 2025, diperoleh hasil survey sebagai berikut :

A. Monitoring

Hasil Survey Harian ;

No.	Layanan	Frekuensi
1	Sangat Puas	8
2	Puas	0
3	Kurang Puas	0
4	Tidak Puas	0
Jumlah		8

Grafik Survey Harian



Hasil Survey Harian PTSP Bagian Pidana :

No.	Layanan	Frekuensi
1	Sangat Puas	7
2	Puas	0
3	Kurang Puas	0
4	Tidak Puas	0
Jumlah		7

Hasil Survey Harian PTSP Bagian Perdata :

No.	Layanan	Frekuensi
1	Sangat Puas	0
2	Puas	0

3	Kurang Puas	0
4	Tidak Puas	0
Jumlah		0

Hasil Survey Harian PTSP Bagian Hukum/ Informasi :

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

Hasil Survey Harian PTSP Bagian Umum :

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

Hasil Survey Harian PTSP Bagian E-Court :

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

B.Tindak Lanjut

Telah diuraikan diatas uraian tentang monitoring dan evaluasi Survey Harian pada Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong Bulan Juni Tahun 2025. Dapat dilihat dari 8 responden survey, "8" orang responden survey memberikan penilaian " Sangat Puas ". PTSP Bagian Pidana mendapatkan penilaian Sangat Puas Terbanyak yaitu sejumlah "7". Dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong senantiasa dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pengadilan.

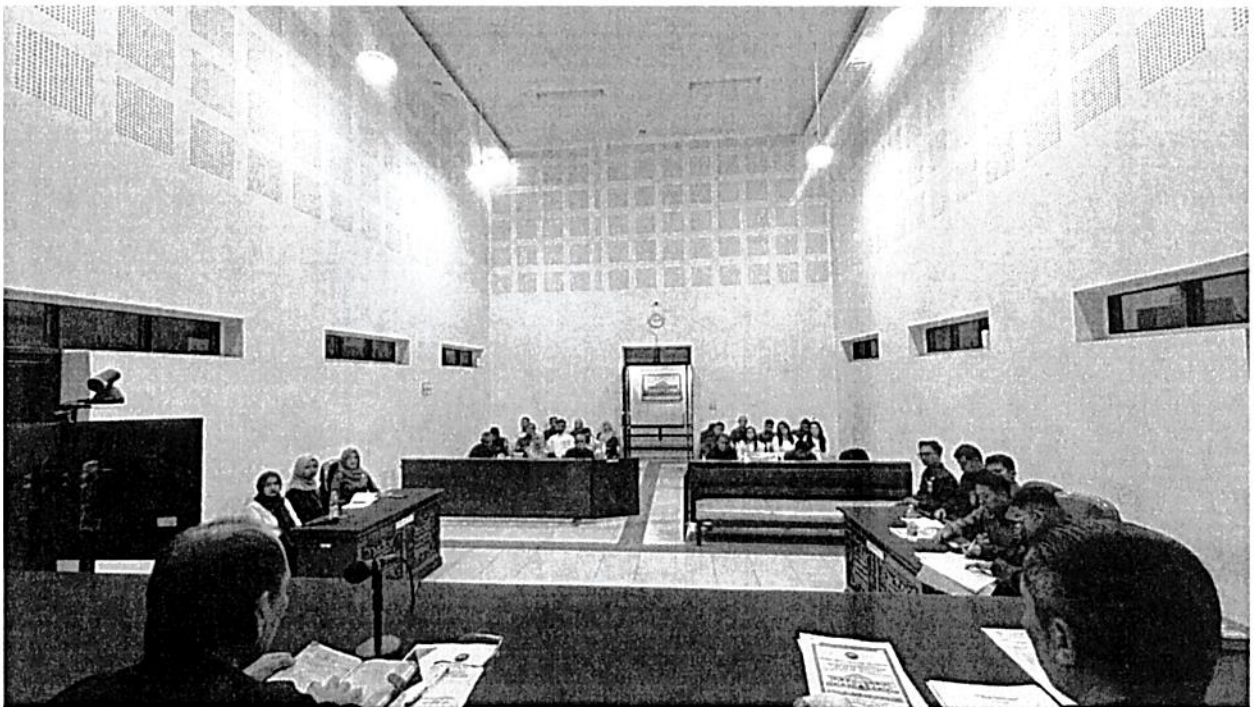
Demikian Laporan Monitoring, Evaluasi dan Tindak Lanjut Survey Harian Bulan Juni Tahun 2025 pada Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.

Mengetahui,
Simpang Tiga Redelong, 3 Juni 2025
Panitera



Muhammad, S.H.

**DOKUMENTASI MONEV SURVEY HARIAN TERHADAP PETUGAS
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG**



LAPORAN BULANAN SURVEY HARIAN TERHADAP
PETUGAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG
BULAN JUNI 2025

1. Analisis Data Hasil Survey Harian

No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PIDANA	PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG	SANGAT PUAS	Rabu, 4 Juni 2025 09:45:17 WIB
2	PIDANA	PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG	SANGAT PUAS	Rabu, 4 Juni 2025 13:56:55 WIB
3	PIDANA	PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG	SANGAT PUAS	Rabu, 4 Juni 2025 13:57:28 WIB
4	PIDANA	PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG	SANGAT PUAS	Rabu, 11 Juni 2025 10:56:28 WIB
5	PIDANA	PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG	SANGAT PUAS	Selasa, 24 Juni 2025 09:12:17 WIB
6.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG	SANGAT PUAS	Selasa, 24 Juni 2025 09:20:47 WIB
7.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG	SANGAT PUAS	Selasa, 24 Juni 2025 11:59:16 WIB
8.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG	SANGAT PUAS	Selasa, 24 Juni 2025 09:31:34 WIB

2. Assesment Meja PTSP Perbagian

No.	Layanan Meja PTSP	Frekuensi
1	Kepaniteraan Pidana	7
2	Kepaniteraan Perdata	0
3	Kepaniteraan Hukum	1
4	E-Court	0
5	Umum	0
6	Inzage	0
Jumlah		8

3. Hasil Survey Harian

No.	Layanan	Frekuensi
1	Sangat Puas	8
2	Puas	0
3	Kurang Puas	0
4	Tidak Puas	0
Jumlah		8

Simpang Tiga Redelong, 2 Juli 2025
Panitera

Muhammad, S.H.