# LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI SIBOLGA BULAN DESEMBER TAHUN 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 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 Badan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan survei 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 survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sibolga didasarkan pada aturan dan ketentuan sebagaimana 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 Informasi 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 Penyelegaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. SK KMA RI No. 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
9. SK KMA RI No. 026/KMA/SK/I/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;

10. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/I/2009 tentanng Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung Republik Indonesia;
11. Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei 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 Survei 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.**

Survei kepuasaan masyarakat di Pengadilan Negeri Sibolga 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 pelayanan ;

4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

## D. Ruang Lingkup.

Ruang lingkup Survei kepuasaan masyarakat ini terbatas pada pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri Sibolga yang telah dihimpun melalui aplikasi survei pelayanan elektronik (SISUPER).

# BAB II

# TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN

Dari Hasil SKM harian yang telah dilakukan pada Bulan DESEMBER Tahun 2025, diperoleh hasil survei sebagai berikut:

## A. Monitoring

Hasil survei Harian Kepuasan Masyarakat

| NO | LAYANAN | FREKUENSI (Orang) | Persentase ( % ) |
|---|---|---|---|
| 1 | Sangat Puas | 5 | 100 % |
| 2 | Puas | 0 | 0 % |
| 3 | Kurang Puas | 0 | 0 % |
| 4 | Tidak Puas | 0 | 0 % |
| Jumlah | | 5 | 100% |

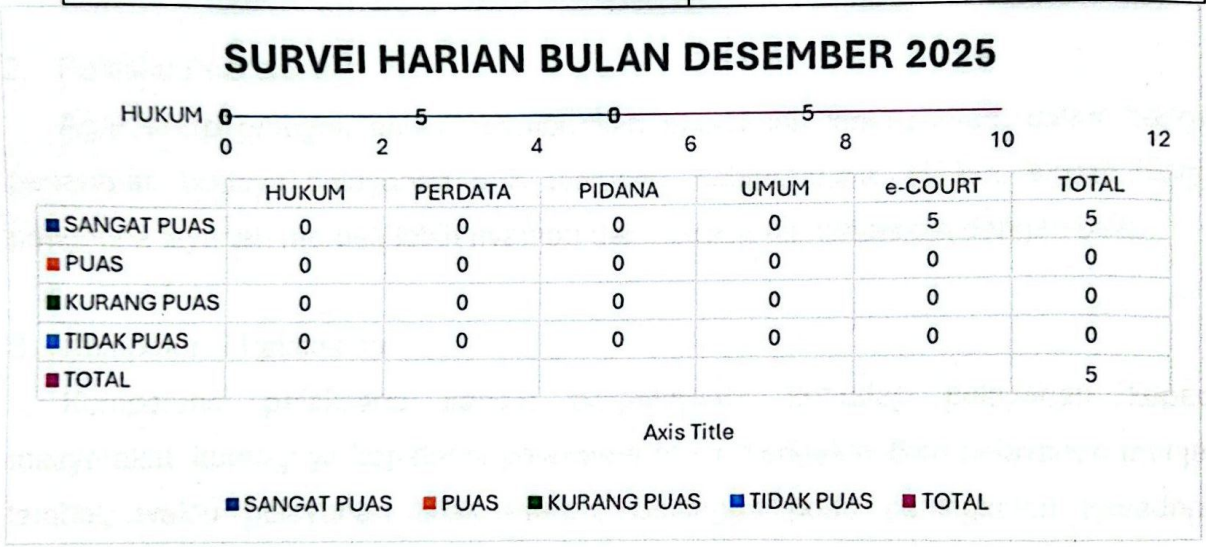
*Tabel. Monitoring Mingguan Survei Harian pada Layanan Pengadilan Negeri Sibolga*

Pelaksanaan survei harian masih belum efektif dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung terwujudnya layanan yang maksimal. Namun, Pegadilan Negeri Sibolga melalui petugas PTSP dan masing-masing bagian yang terlibat tetap memanfaatkan sarana yang tersedia.

Berdasarkan data yang telah dipenuhi melalui SiSUPER dapat didilihat bahwa survei harian dilakukan oleh pegguna layanan dengan dibantu oleh Petugas PTSP, e-Court dan petugas keamanan dalam melakukan survei harian yang terbagi atas pilihan Sangat Puas, Puas, Kurang Puas dan Tidak Puas. Bahwa berdasarkan data yang dapat dilihat pada SiSuper dapat diketahui bahwa jumlah responden yang turut

rta daam survei harian selama bulan DESEMBER 2025 adalah sebanyak 5 orang dengan rincian sebagai berikut :

| No | Sub Layanan PTSP | Responden |
|---|---|---|
| 1 | Pidana | 0 Orang |
| 2 | Perdata | 0 Orang |
| 3 | Hukum | 0 Orang |
| 4 | Umum | 0 Orang |
| 5 | E-Court | 5 Orang |
| **Total** | | **5 Orang** |




## B. Tindak Lanjut

Telah diuraikan diatas uraian tentang monitoring dan evaluasi survei Harian Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Sibolga Bulan DESEMBER Tahun 2025. Dapat dilihat dari **5 orang responden** survei, mayoritas memberi penilaian **"Sangat Puas"**, dan dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Negeri Sibolga senantiasa dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pengadilan.

Bahwa Pengadilan Negeri Sibolga melalui aparatur yang terkait dalam pelaksanaan layanan terpadu masih dapat memaksimalkan responden dengan menyampaikan pada setiap pengguna layanan agar turut serta memberikan

endapatnya dalam bentuk survei harian terkait layanan yang diterimanya agar menjadi penilaian dalam mewujudkan pelayanan yang prima.

## C. Rekomendasi

1. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian, harus lebih ditingkatkan dengan memberikan pengertian semudah-mudahnya tentang prosedur bagi masyarakat / pengguna layanan Pengadilan, agar masyarakat lebih paham tentang prosedur di Pengadilan, dan kerja sama yang baik dengan instansi terkait tentang waktu pelayanan.

2. Perilaku Pelaksana

Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan lebih ramah, sabar dengan penerapan budaya pelayanan 5 S (senyum, salam, sapa, santun, sigap) hingga pengguna layanan merasa lebih nyaman dan merasa diprioritaskan dengan baik.

3. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat, kurangnya kopetensi pelaksana akan mengakibatkan pelayanan menjadi lambat, waktu pelayanan tidak efisien. Sehingga perlu peningkatan kesadaran terhadap nilai dan pentingnya tupoksi masing-masing pegawai, mengarahkan pegawai untuk fokus pada tujuan kelompok dan organisasi, bukan pada kepentingan pribadi, serta mengembangkan potensi pegawai secara optimal.

4. Prosedur

Bahwa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan hendaklah di sampaikan dengan secara jelas baik secara langhsung maupun melalui website Pengadilan negeri Tulugagung sehingga masyarakat dapat memahami, dan tidak menganggap sulit.

Persyaratan

Persyaratan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif hendaklah di sampaikan dengan secara jelas sehingga masyarakat dapat memahami, dan tidak menganggap sulit.

6. Biaya/Tarif

Hendaknya Biaya/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat di sampaikan melalui website Penadilan Negeri Sibolga, dan juga di umumkan di papan pengumuman yang bisa langsung di baca oleh penerima layanan.

7. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hendaknya dalam memberikan penjelasan/pengertian pada masyarakat tentang Produk spesifikasi jenis pelayanan/ hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat memahami tidak semua keinginan mereka dapat dipenuhi .

8. Maklumat Pelayanan

Peningkatan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, hendaklah lebih di perhatikan.

9. Sarana dan Prasana

Sarana dan Prasana sebagai kelengkapan fasilitas di lingkungan Pengadila Negeri Sibolga yang dapat dipergunakan oleh masyarakat, harus lebih ditingkatkan, dengan menjaga kebersihan, perawatan, kerapian, dan keindahannya agar masyarakat sebagai pengguna layanan Pengadilan lebih nyaman.

10. Reward and Punishment

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terkait survei harian layanan PTSP dan e-Court pada Pengadilan Negeri Sibolga periode DESEMBER 2025 maka oleh tim survei memberikan rekomendasi untuk reward and punishment terhadap petugas pelayanan. Rekomendasi tim survei diberikan berdasarkan penilaian responden

terhadap masing-masing layanan pada PTSP dan e-Court Pengadilan Negeri Sibolga. Reward akan diberikan pada petugas layanan yang memberikan layanan terbaik menurut responden untuk meningkatkan semangat kerja dan bentuk apresiasi atas kinerja baik petugas layanan. Punishment akan diberikan apabila adanya keluhan yang diakibatkan oleh kelalaian maupun pelanggaran etik dan aturan yang berlaku oleh aparatur Pengadilan Negeri Sibolga. Punishment sendiri tidak hanya berlaku pada petugas layanan melainkan juga pejabat atau aparatur lainnya yang terlibat.

Demikian Laporan Tindak Lanjut atas Monitoring dan Evaluasi Survei Harian Kepuasan Masyarakat Bulan DESEMBER Tahun 2025 pada Pengadilan Negeri Sibolga.

Sibolga , 2 Januari 2026

Mengetahui,
Ketua Tim Survei

**RIZAL IHUTRAJA SINURAT, S.H.**

Panitera Muda Hukum

**ARIFMEN KRISTIAN LASE, S.H.**