



**LAPORAN MONITORING EVALUASI  
SURVEY HARIAN  
BULAN JANUARI TAHUN 2025  
PENGADILAN TINGGI TANJUNGPINANG**



## 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 Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan 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 Tinggi Tanjungkarang 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 Informasidan 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 tentangPenyelegaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. SK KMA RI No. 1-144/KMA/SK/II/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
9. SK KMA RI No. 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
10. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/II/2009 tentang 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; dan
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 dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Tanjungkarang. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei kepuasan masyarakat ini terbatas pada pengguna layanan PTSP Pengadilan Tinggi Tanjungkarang yang telah dihimpun melalui aplikasi survei pelayanan elektronik (SISUPER). Pengguna layanan mengisi pada aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (sisuper) pada barcode yang terletak pada ruang PTSP Pengadilan Tinggi Tanjungkarang dan juga menu survei pada website Pengadilan Tinggi Tanjungkarang.

## BAB II

### TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI

#### SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN

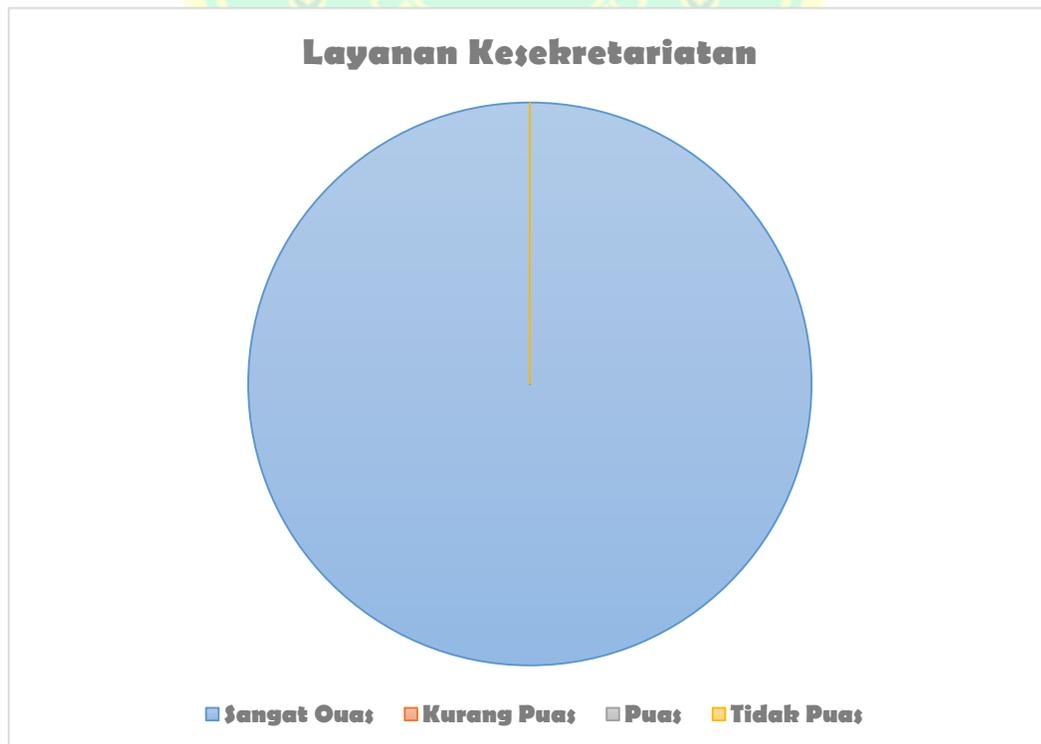
Dari Hasil SKM harian yang telah dilakukan pada Bulan Januari Tahun 2025, diperoleh hasil survey sebagai berikut:

#### A. Monitoring

NO	LAYANAN KEPANITERAAN	FREKUENSI	%
1	Sangat Puas	38	100 %
2	Puas	0	0 %
3	Kurang Puas	0	0 %
4	Tidak Puas	0	0 %
<b>Jumlah</b>		<b>38</b>	<b>100%</b>



<b>NO</b>	<b>LAYANAN KESEKRETARIATAN</b>	<b>FREKUENSI</b>	<b>%</b>
1	Sangat Puas	38	100 %
2	Puas	0	0 %
3	Kurang Puas	0	0 %
4	Tidak Puas	0	0 %
<b>Jumlah</b>		<b>38</b>	<b>100%</b>



No	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Kamis, 23 Januari 2025   11:41:40 WIB
2	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Kamis, 23 Januari 2025   11:33:03 WIB
3	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Rabu, 22 Januari 2025   14:24:22 WIB
4	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Selasa, 21 Januari 2025   14:05:05 WIB
5	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Senin, 20 Januari 2025   09:37:09 WIB
6	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Jumat, 17 Januari 2025   09:37:27 WIB
7	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Jumat, 17 Januari 2025   09:27:25 WIB
8	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Kamis, 16 Januari 2025   15:09:21 WIB
9	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Kamis, 16 Januari 2025   10:08:32 WIB
10	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Kamis, 16 Januari 2025   08:29:25 WIB
11	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Kamis, 16 Januari 2025   08:28:35 WIB
12	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Rabu, 15 Januari 2025   15:36:20 WIB
13	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Rabu, 15 Januari 2025   13:22:56 WIB
14	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Rabu, 15 Januari 2025   13:22:05 WIB
15	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Rabu, 15 Januari 2025   08:55:12 WIB
16	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Selasa, 14 Januari 2025   16:11:16 WIB
17	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Selasa, 14 Januari 2025   13:57:07 WIB
18	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Selasa, 14 Januari 2025   10:46:26 WIB
19	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Selasa, 14 Januari 2025   09:47:46 WIB
20	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Senin, 13 Januari 2025   16:21:27 WIB
21	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Senin, 13 Januari 2025   13:18:06 WIB
22	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Senin, 13 Januari 2025   09:14:09 WIB
23	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Senin, 13 Januari 2025   09:13:35 WIB
24	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Senin, 13 Januari 2025   09:12:46 WIB

25	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Jumat, 10 Januari 2025   14:18:37 WIB
26	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Jumat, 10 Januari 2025   13:21:47 WIB
27	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Jumat, 10 Januari 2025   10:09:34 WIB
28	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Kamis, 9 Januari 2025   14:30:01 WIB
29	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Kamis, 9 Januari 2025   10:36:53 WIB
30	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Rabu, 8 Januari 2025   13:41:43 WIB
31	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Rabu, 8 Januari 2025   10:34:42 WIB
32	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Rabu, 8 Januari 2025   09:01:47 WIB
33	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Selasa, 7 Januari 2025   09:41:45 WIB
34	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Selasa, 7 Januari 2025   09:40:55 WIB
35	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Senin, 6 Januari 2025   13:57:17 WIB
36	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Senin, 6 Januari 2025   13:40:53 WIB
37	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Jumat, 3 Januari 2025   16:21:34 WIB
38	KEPANITERAAN	PENGADILAN TINGGI TANJUNG KARANG	SANGAT PUAS	Jumat, 3 Januari 2025   15:30:11 WIB

## **B. Tindak Lanjut**

Telah diuraikan diatas uraian tentang monitoring dan evaluasi Survey Harian Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Tanjungkarang Bulan Januari Tahun 2025. Dapat dilihat dari 38 orang responden survey, mayoritas memberi penilaian “Sangat Puas”, dan dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Tinggi Tanjungkarang senantiasa dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pengadilan.

## **C. Rekomendasi**

### **1. 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.

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 Pengadilan Tinggi Tanjungkarang, dan juga di umumkan di papan pengumuman yang bisa langsung di baca oleh penerima layanan.

### **2. Prosedur**

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

### **3. 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.

#### **4. 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 Pengadilan Tinggi Tanjungkarang, dan juga di umumkan di papan pengumuman yang bisa langsung di baca oleh penerima layanan.

#### **5. 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.

#### **6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat, kurangnya kompetensi 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.

#### **7. Perilaku Pelaksana**

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

#### **8. Penangan Pengaduan, saran dan masukan**

Frekwensi keluhan/pengaduan yang sering berupa permohonan dilakukan pengujian ulang terhadap beberapa paramater lingkungan serta keterangan tentang pencantuman baku mutu pada Sertifikat Tanda Uji (STU). Pengendalian yang dilakukan untuk mengatasi keluhan/pengaduan dilakukan penerapan Budaya Kerja.

## 9. Sarana dan Prasarana

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

Demikian Laporan Tindak Lanjut Januari Tahun 2024 pada Pengadilan Tinggi Tanjungkarang.

**Bandar Lampung, 3 Februari 2025**

**Mengetahui**

**Panitera,**



**Coriana Julvida Saragih, S.H., M.H.**

**Panitera Muda Hukum,**



**Maryati, S.H., M.H.**