

**LAPORAN BULANAN SURVEI HARIAN TERHADAP
PETUGAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B
BULAN FEBRUARI 2024**

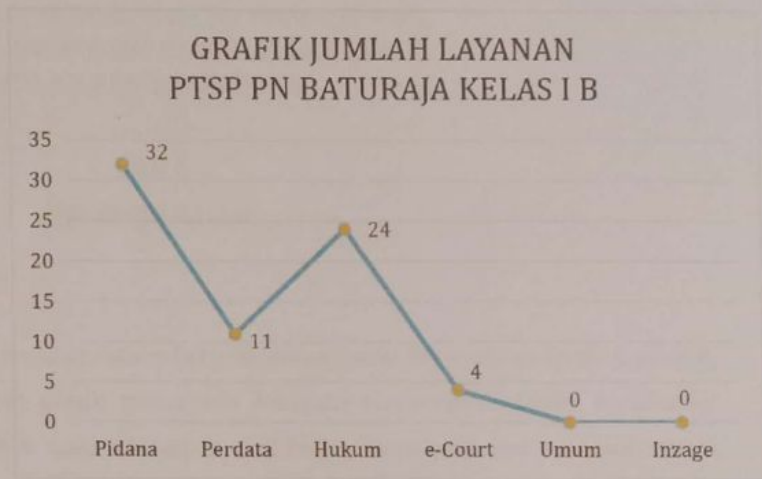
1. Analisis Data Hasil Survei Harian

No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 1 Februari 2024 16:03:16 WIB
2	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 1 Februari 2024 14:55:19 WIB
3	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 1 Februari 2024 14:39:34 WIB
4	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Kamis, 1 Februari 2024 11:21:00 WIB
5	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 2 Februari 2024 10:59:38 WIB
6	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 2 Februari 2024 11:00:05 WIB
7	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 5 Februari 2024 13:13:09 WIB
8	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 5 Februari 2024 13:12:35 WIB
9	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 5 Februari 2024 10:55:00 WIB
10	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 6 Februari 2024 08:44:01 WIB
11	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 6 Februari 2024 10:36:51 WIB
12	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 6 Februari 2024 10:35:49 WIB
13	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 6 Februari 2024 14:06:36 WIB
14	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 6 Februari 2024 13:43:04 WIB
15	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 6 Februari 2024 10:39:41 WIB
16	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 7 Februari 2024 13:59:35 WIB
17	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Rabu, 7 Februari 2024 13:52:35 WIB
18	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Rabu, 7 Februari 2024 13:48:55 WIB
19	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 7 Februari 2024 13:37:50 WIB
20	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Rabu, 7 Februari 2024 15:12:23 WIB
21	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 7 Februari 2024 14:04:48 WIB
22	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 7 Februari 2024 11:10:31 WIB
23	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 7 Februari 2024 11:09:06 WIB
24	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 12 Februari 2024 15:07:15 WIB
25	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 12 Februari 2024 15:21:06 WIB
26	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 12 Februari 2024 15:52:12 WIB
27	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 12 Februari 2024 15:06:47 WIB
28	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 13 Februari 2024 13:33:33 WIB
29	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 13 Februari 2024 13:15:29 WIB
30	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 13 Februari 2024 15:48:39 WIB
31	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 15 Februari 2024 15:28:27 WIB
32	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 15 Februari 2024 14:22:07 WIB
33	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 15 Februari 2024 16:02:52 WIB
34	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 16 Februari 2024 16:03:00 WIB
35	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 16 Februari 2024 16:05:36 WIB
36	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Senin, 19 Februari 2024 11:02:51 WIB
37	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 19 Februari 2024 15:13:08 WIB

38	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 19 Februari 2024 14:10:26 WIB
39	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 19 Februari 2024 13:47:35 WIB
40	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 20 Februari 2024 15:23:32 WIB
41	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 20 Februari 2024 13:20:04 WIB
42	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 20 Februari 2024 13:13:58 WIB
43	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Selasa, 20 Februari 2024 15:14:01 WIB
44	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 20 Februari 2024 13:26:07 WIB
45	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 20 Februari 2024 08:53:50 WIB
46	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 21 Februari 2024 09:19:34 WIB
47	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 21 Februari 2024 15:14:45 WIB
48	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 21 Februari 2024 13:53:13 WIB
49	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 21 Februari 2024 11:53:53 WIB
50	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 21 Februari 2024 11:01:48 WIB
51	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 22 Februari 2024 13:18:22 WIB
52	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 22 Februari 2024 09:12:47 WIB
53	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Kamis, 22 Februari 2024 13:15:46 WIB
54	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 22 Februari 2024 14:57:55 WIB
55	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 23 Februari 2024 13:35:22 WIB
56	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 23 Februari 2024 16:16:30 WIB
57	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 23 Februari 2024 14:48:10 WIB
58	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 23 Februari 2024 14:44:48 WIB
59	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 26 Februari 2024 14:49:29 WIB
60	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 26 Februari 2024 13:51:23 WIB
61	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 26 Februari 2024 09:52:38 WIB
62	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 26 Februari 2024 14:42:34 WIB
63	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 26 Februari 2024 13:42:25 WIB
64	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 26 Februari 2024 13:47:46 WIB
65	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 26 Februari 2024 13:45:51 WIB
66	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 27 Februari 2024 09:45:31 WIB
67	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 27 Februari 2024 09:45:31 WIB
68	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Selasa, 27 Februari 2024 11:00:09 WIB
69	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 28 Februari 2024 14:02:29 WIB
70	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 28 Februari 2024 10:22:35 WIB
71	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 28 Februari 2024 16:28:40 WIB

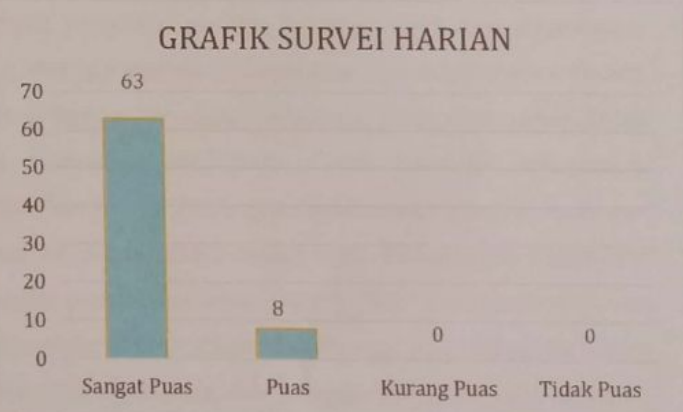
2. Assesment Meja PTSP Perbagian

No.	Layanan Meja PTSP	Frekuensi
1	Kepaniteraan Pidana	32
2	Kepaniteraan Perdata	11
3	Kepaniteraan Hukum	24
4	e-Court	4
5	Umum	0
6	Inzage	0
Jumlah		



3. Hasil Survei Harian

No.	Layanan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	63	88,73 %
2	Puas	8	11,26 %
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		71	100%



Mengetahui,
Ketua Tim Survei

I Made Gede Karjana, S.H.
NIP. 19841122 201101 1 003

Baturaja, 1 Maret 2024
Panitera Muda Hukum

Hariyansah, S.H., M.H.
NIP. 19870520 200912 1 008

**LAPORAN MONITORING, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT
SURVEI HARIAN TERHADAP PETUGAS
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B
BULAN FEBRUARI 2024**

**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 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 Survei Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan pada Surat Dirjen Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor: 520/DJU/PS.02/4/2016 tanggal 13 April 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 Harian di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B 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 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 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. SK KMA RI Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
9. SK KMA RI Nomor 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 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 Mahkamah Agung Republik Indonesia 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 Harian di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B 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 pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Harian ini terbatas pada pengguna layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang telah dihimpun melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER).

BAB II
MONITORING, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT
SURVEI HARIAN TERHADAP PETUGAS
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B
BULAN FEBRUARI 2024

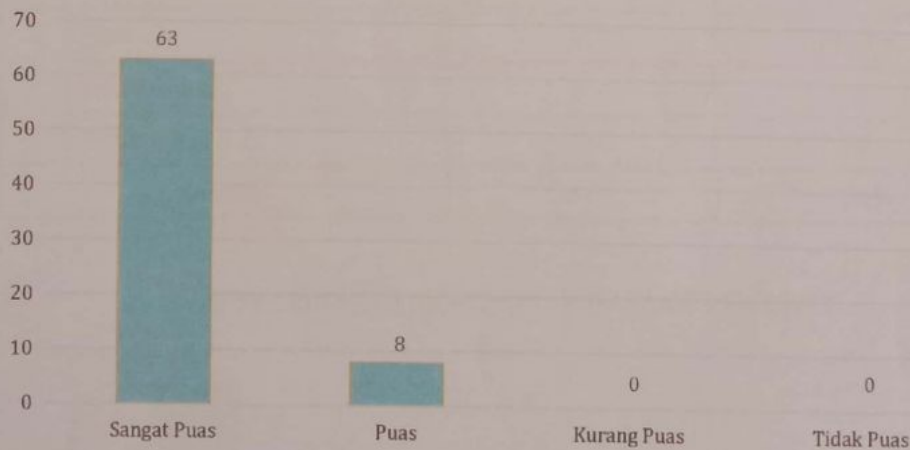
Dari hasil survei harian yang telah dilakukan pada Bulan Februari 2024, diperoleh hasil survei sebagai berikut:

A. Monitoring

Hasil Survei Harian:

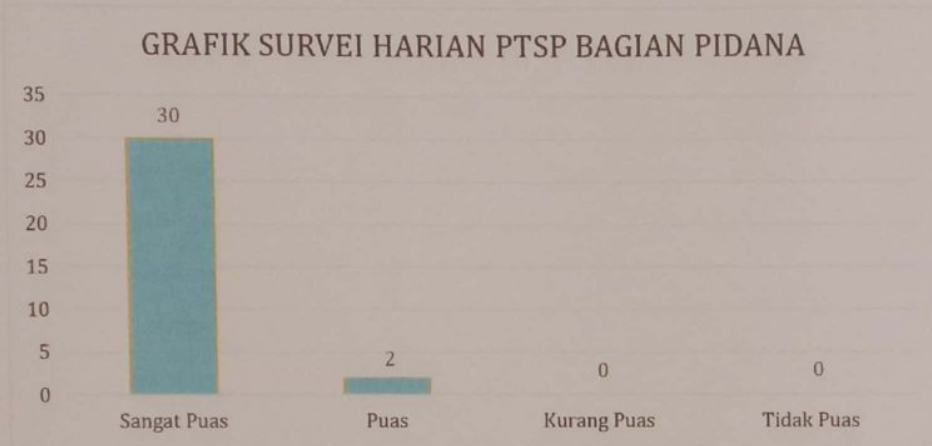
No.	Layanan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	63	88,73 %
2	Puas	8	11,26 %
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		71	100 %

GRAFIK SURVEI HARIAN



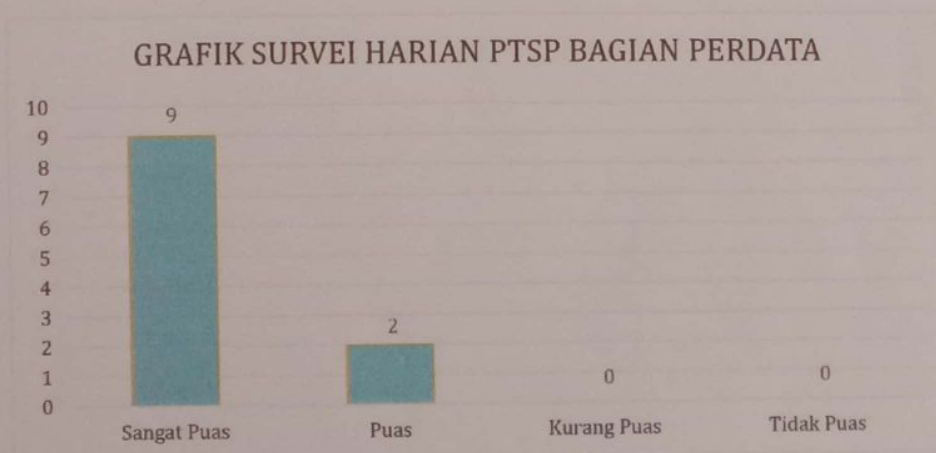
Hasil Survei Harian PTSP Bagian Pidana:

No.	Layanan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	30	93,75 %
2	Puas	2	6,25 %
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		32	100%



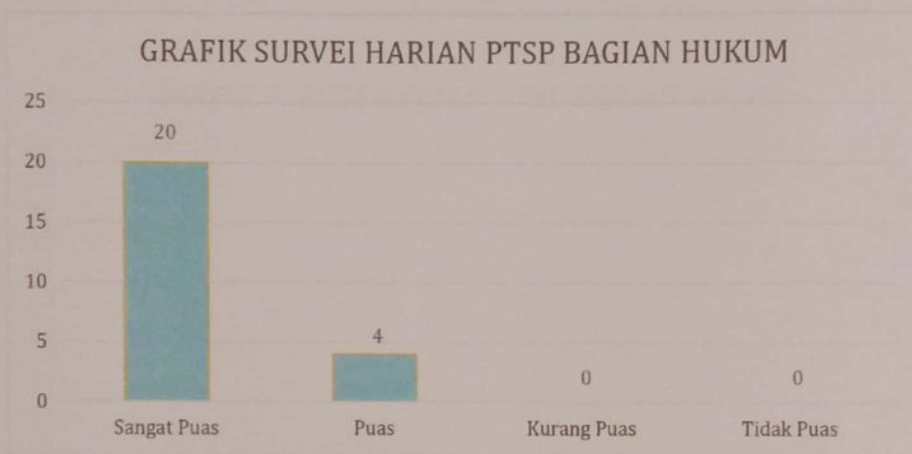
Hasil Survei Harian PTSP Bagian Perdata:

No.	Layanan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	9	81,81 %
2	Puas	2	18,18 %
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		11	100%



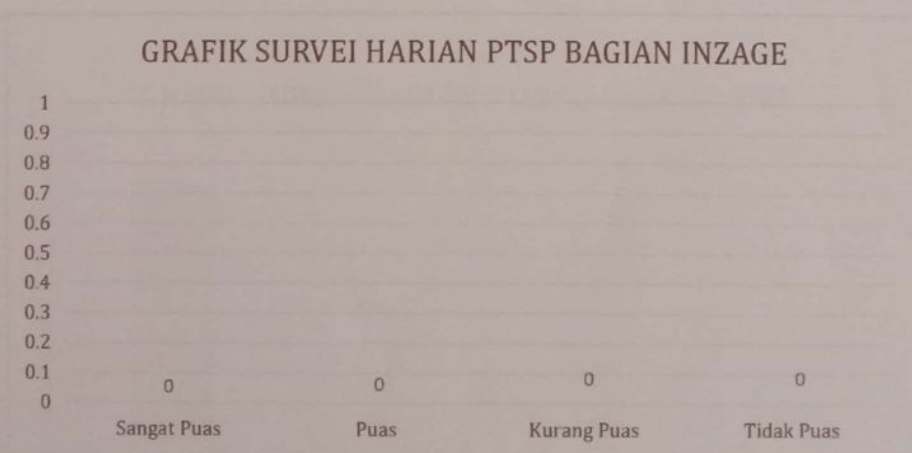
Hasil Survei Harian PTSP Bagian Hukum / Informasi:

No.	Layanan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	20	83,33 %
2	Puas	4	16,66 %
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		24	100%



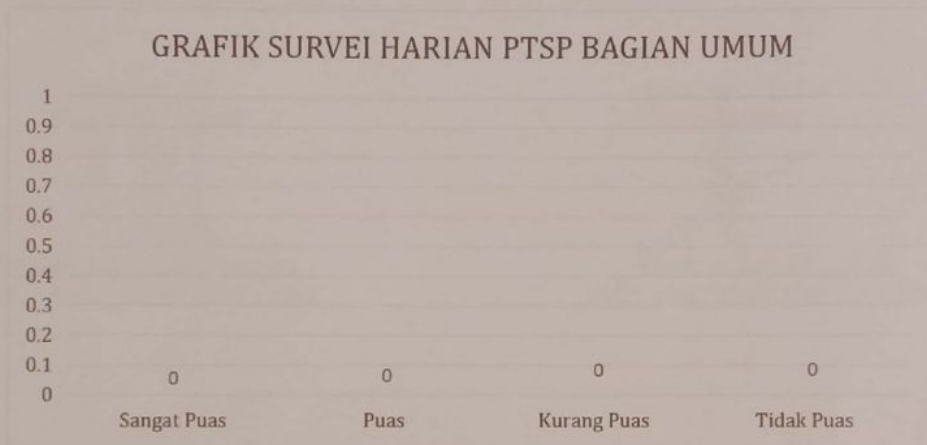
Hasil Survei Harian PTSP Bagian Inzage:

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



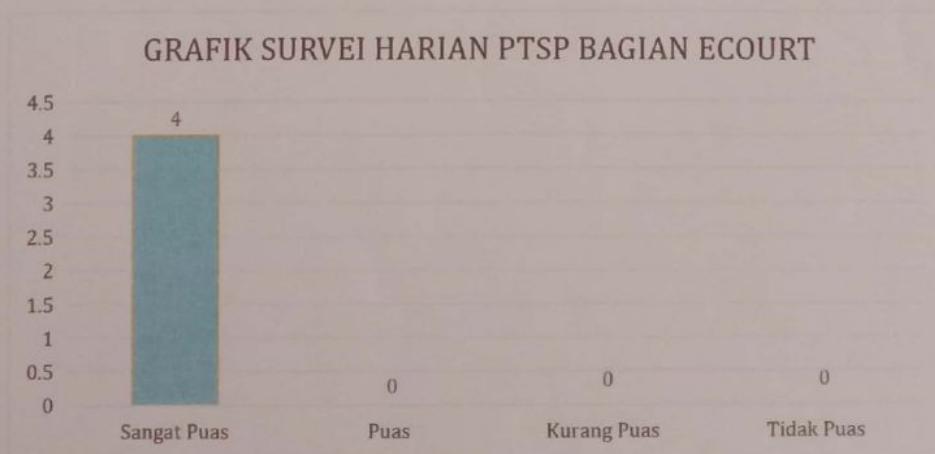
Hasil Survei Harian PTSP Bagian Umum:

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



Hasil Survei Harian PTSP Bagian e-Court:

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



B. Tindak Lanjut

Telah diuraikan diatas tentang monitoring dan evaluasi survei harian pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Bulan Februari 2024. Dapat dilihat dari 71 responden survei, 63 orang responden survei memberikan penilaian "*Sangat Puas*" dan 8 orang responden survei memberikan penilaian "*Puas*". PTSP Bagian Hukum / Informasi mendapatkan penilaian survei harian "*Sangat Puas*" terbanyak yaitu sejumlah 20. Dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B senantiasa dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pengadilan.

Demikian laporan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut survei harian Bulan Februari 2024 pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B.

Mengetahui,
Ketua Tim Survei

I Made Gede Kariana, S.H.
NIP. 19841122 201101 1 003

Baturaja, 1 Maret 2024
Panitera Muda Hukum

Hariyansah, S.H., M.H.
NIP. 19870520 200912 1 008