

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

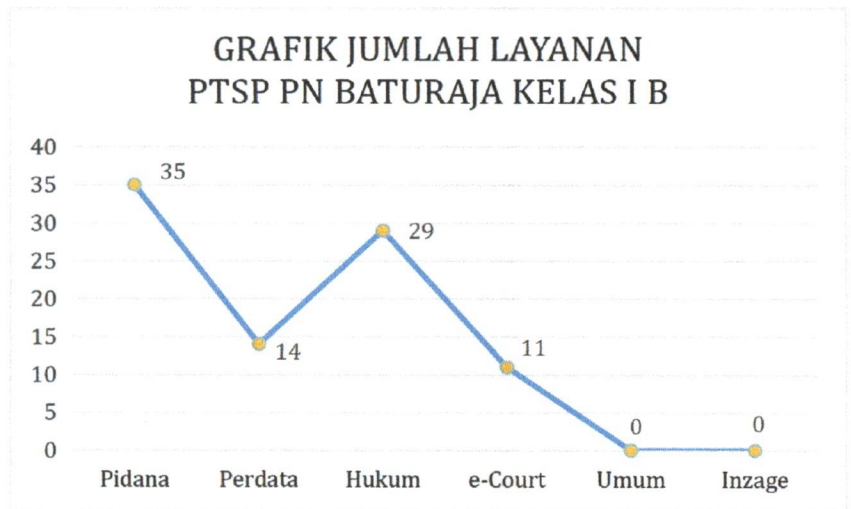
1. Analisis Data Hasil Survei Harian

No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 1 Maret 2024 14:51:10 WIB
2	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 1 Maret 2024 15:49:57 Wib
3	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 1 Maret 2024 09:58:48 Wib
4	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 4 Maret 2024 16:47:39 Wib
5	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 5 Maret 2024 14:37:51 Wib
6	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 5 Maret 2024 16:16:59 Wib
7	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 5 Maret 2024 11:55:37 Wib
8	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Selasa, 5 Maret 2024 16:17:56 Wib
9	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 5 Maret 2024 16:17:36 Wib
10	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 6 Maret 2024 16:18:10 Wib
11	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 6 Maret 2024 14:49:24 Wib
12	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 6 Maret 2024 10:33:33 Wib
13	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 6 Maret 2024 10:31:44 Wib
14	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Rabu, 6 Maret 2024 10:39:20 Wib
15	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 7 Maret 2024 11:27:01 Wib
16	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 8 Maret 2024 16:10:15 Wib
17	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 13 Maret 2024 13:09:32 Wib
18	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 13 Maret 2024 13:49:45 Wib
19	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 13 Maret 2024 11:55:53 Wib
20	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 14 Maret 2024 09:23:34 Wib
21	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 14 Maret 2024 10:52:58 WIB
22	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 14 Maret 2024 11:51:32 WIB
23	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 14 Maret 2024 11:44:39 WIB
24	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Kamis, 14 Maret 2024 11:46:36 WIB
25	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 15 Maret 2024 10:59:04 WIB
26	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 15 Maret 2024 13:54:00 WIB
27	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 15 Maret 2024 13:43:27 WIB
28	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Jumat, 15 Maret 2024 13:45:37 WIB
29	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 18 Maret 2024 09:08:36 WIB
30	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 18 Maret 2024 11:27:07 WIB
31	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 18 Maret 2024 13:25:34 WIB
32	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 18 Maret 2024 13:44:05 WIB
33	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 18 Maret 2024 09:30:56 WIB
34	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 18 Maret 2024 13:11:09 WIB
35	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 19 Maret 2024 08:39:34 WIB
36	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 19 Maret 2024 14:01:23 WIB
37	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 20 Maret 2024 10:24:18 WIB
38	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 20 Maret 2024 14:29:16 WIB
39	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 20 Maret 2024 14:06:23 WIB
40	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 20 Maret 2024 11:41:38 WIB

41	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 20 Maret 2024 14:40:40 WIB
42	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 20 Maret 2024 11:49:33 WIB
43	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Kamis, 21 Maret 2024 10:46:46 WIB
44	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 21 Maret 2024 11:08:57 WIB
45	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 21 Maret 2024 14:26:33 WIB
46	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Kamis, 21 Maret 2024 14:37:29 WIB
47	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Kamis, 21 Maret 2024 15:07:36 WIB
48	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 21 Maret 2024 08:50:57 WIB
49	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Kamis, 21 Maret 2024 13:09:35 WIB
50	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 21 Maret 2024 14:48:04 WIB
51	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Kamis, 21 Maret 2024 13:06:24 WIB
52	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 22 Maret 2024 11:08:44 WIB
53	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 22 Maret 2024 09:24:26 WIB
54	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 22 Maret 2024 12:48:59 WIB
55	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 22 Maret 2024 14:04:33 WIB
56	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 22 Maret 2024 14:08:07 WIB
57	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 22 Maret 2024 08:32:34 WIB
58	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Jumat, 22 Maret 2024 14:29:09 WIB
59	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 25 Maret 2024 10:20:12 WIB
60	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 25 Maret 2024 13:06:56 WIB
61	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 25 Maret 2024 13:30:50 WIB
62	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 25 Maret 2024 13:42:08 WIB
63	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 25 Maret 2024 10:33:52 WIB
64	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 25 Maret 2024 14:17:40 WIB
65	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 25 Maret 2024 09:41:12 WIB
66	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Senin, 25 Maret 2024 10:57:15 WIB
67	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Senin, 25 Maret 2024 13:38:09 WIB
68	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 25 Maret 2024 10:22:51 WIB
69	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Senin, 25 Maret 2024 13:24:50 WIB
70	Ecourt	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 26 Maret 2024 11:59:26 WIB
71	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Selasa, 26 Maret 2024 11:43:31 WIB
72	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 26 Maret 2024 12:04:52 WIB
73	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 26 Maret 2024 14:24:15 WIB
74	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 26 Maret 2024 10:27:57 WIB
75	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Selasa, 26 Maret 2024 11:42:34 WIB
76	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 26 Maret 2024 11:07:46 WIB
77	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Selasa, 26 Maret 2024 11:51:46 WIB
78	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Selasa, 26 Maret 2024 13:54:00 WIB
79	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 27 Maret 2024 12:58:05 WIB
80	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 27 Maret 2024 13:42:04 WIB
81	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 27 Maret 2024 13:47:25 WIB
82	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Rabu, 27 Maret 2024 13:49:48 WIB
83	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Rabu, 27 Maret 2024 14:56:32 WIB
84	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 28 Maret 2024 13:04:31 WIB
85	Hukum	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 28 Maret 2024 13:23:16 WIB
86	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 28 Maret 2024 10:56:03 WIB
87	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 28 Maret 2024 11:49:03 WIB
88	Pidana	Pengadilan Negeri Baturaja	Sangat Puas	Kamis, 28 Maret 2024 12:14:01 WIB
89	Perdata	Pengadilan Negeri Baturaja	Puas	Kamis, 28 Maret 2024 13:53:47 WIB

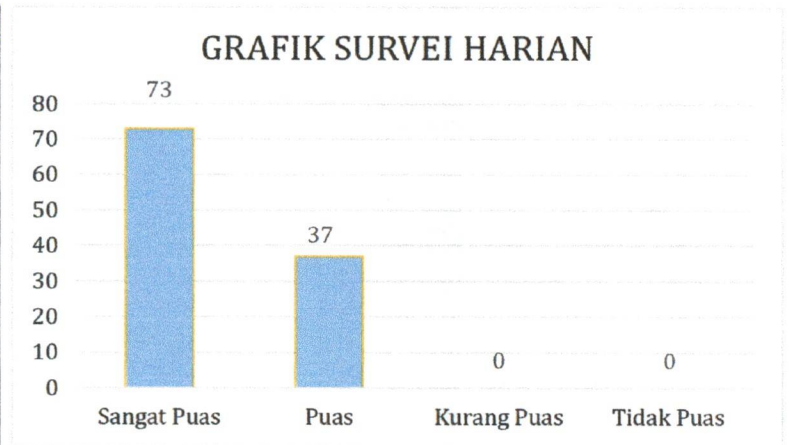
2. Assesment Meja PTSP Perbagian

No.	Layanan Meja PTSP	Frekuensi
1	Kepaniteraan Pidana	35
2	Kepaniteraan Perdata	14
3	Kepaniteraan Hukum	29
4	e-Court	11
5	Umum	0
6	Inzage	0
Jumlah		89



3. Hasil Survei Harian

No.	Layanan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	73	82,02 %
2	Puas	16	17,97 %
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		89	100%



Mengetahui,
Ketua Tim Survei

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

Baturaja, 1 April 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 MARET 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).

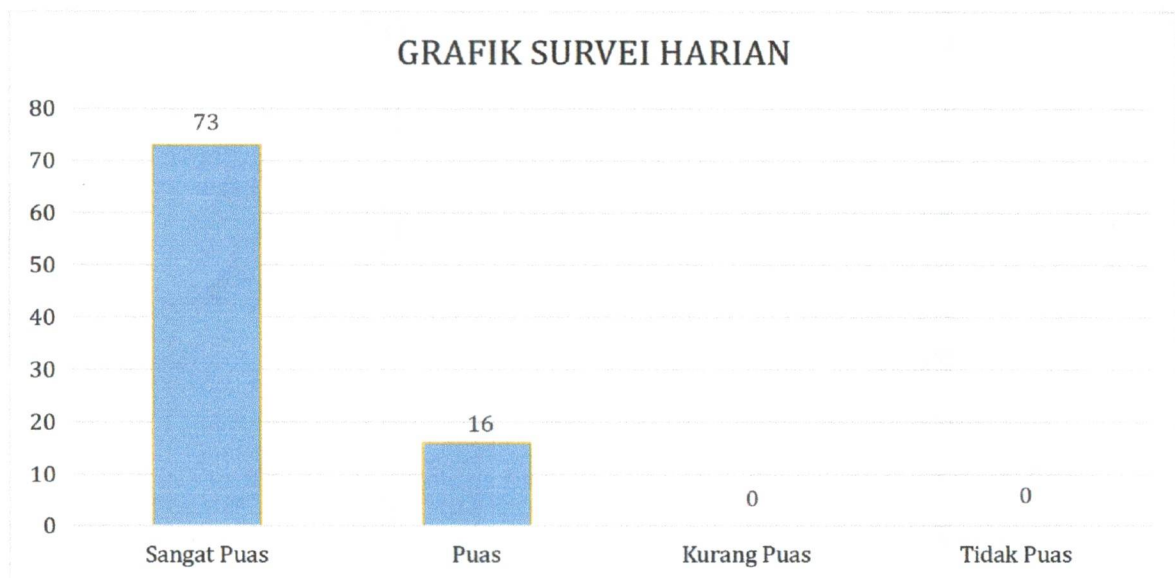
BAB II
MONITORING, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT
SURVEI HARIAN TERHADAP PETUGAS
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B
BULAN MARET 2024

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

A. Monitoring

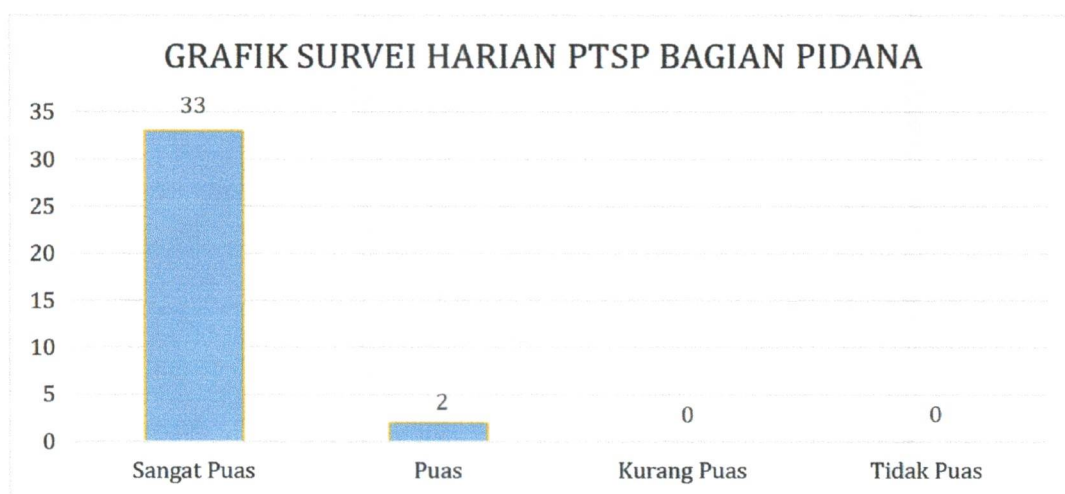
Hasil Survei Harian:

No.	Layanan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	73	82,02 %
2	Puas	16	17,97 %
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		89	100 %



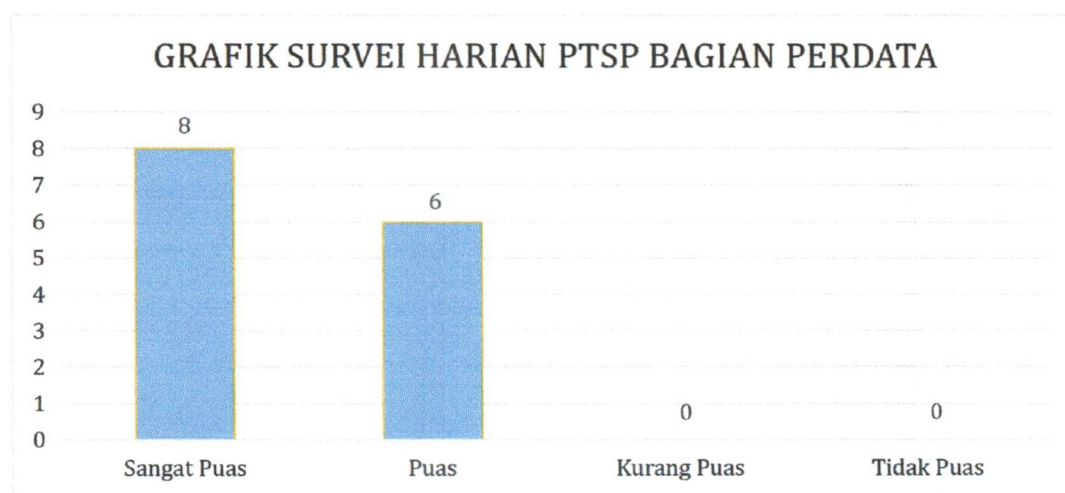
Hasil Survei Harian PTSP Bagian Pidana:

No.	Layanan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	33	94,28 %
2	Puas	2	2,10 %
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		35	100%



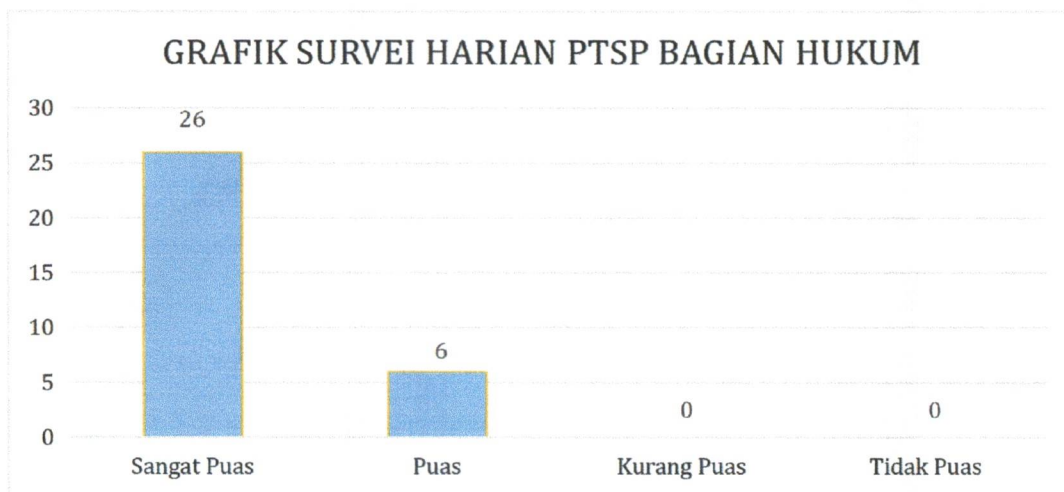
Hasil Survei Harian PTSP Bagian Perdata:

No.	Layanan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	8	57,14 %
2	Puas	6	42,85 %
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		14	100%



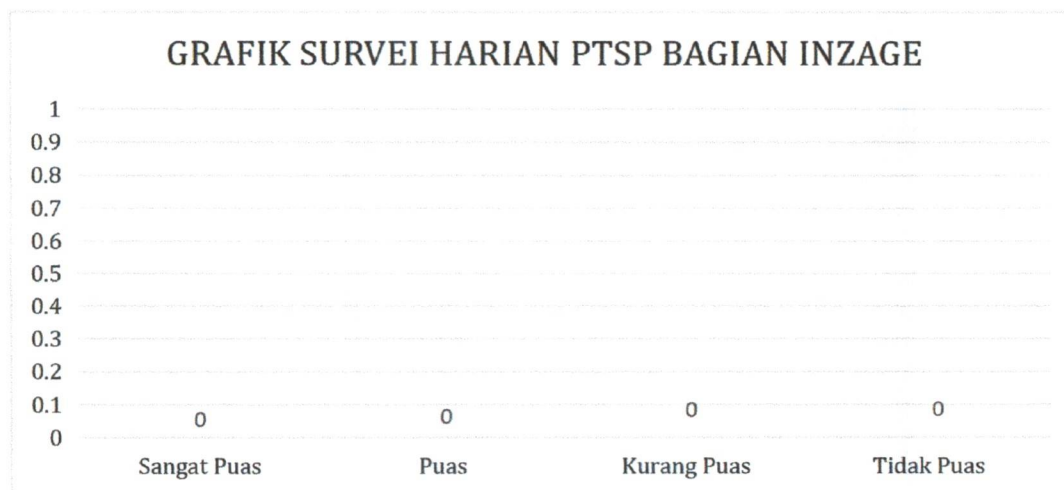
Hasil Survei Harian PTSP Bagian Hukum / Informasi:

No.	Layanan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	23	79,31 %
2	Puas	6	20,68 %
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		29	100%



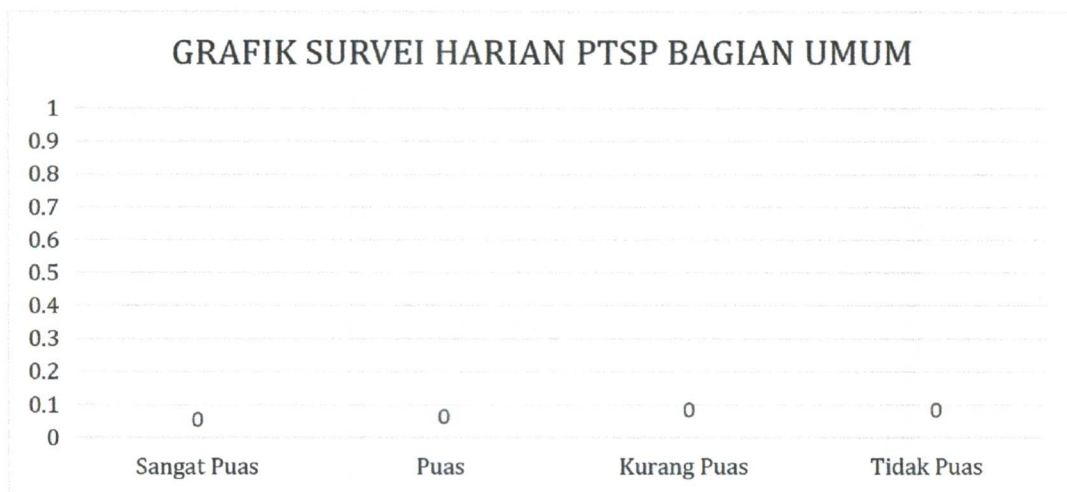
Hasil Survei Harian PTSP Bagian Inzage:

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



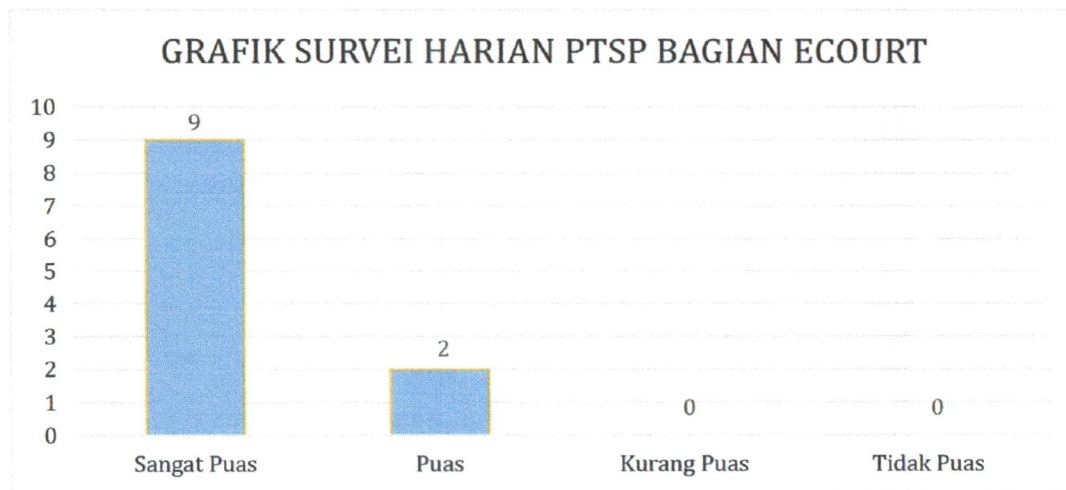
Hasil Survei Harian PTSP Bagian Umum:

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	9	81,81 %
2	Puas	2	18,18 %
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		11	100%



B. Tindak Lanjut

Telah diuraikan diatas tentang monitoring dan evaluasi survei harian pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Bulan Januari 2024. Dapat dilihat dari 89 responden survei, 73 orang responden survei memberikan penilaian "Sangat Puas" dan 16 orang responden survei memberikan penilaian "Puas". PTSP Bagian Hukum / Informasi mendapatkan penilaian survei harian "Sangat Puas" terbanyak yaitu sejumlah 23. 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 Maret 2024 pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B.

Mengetahui,
Ketua Tim Survei



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

Baturaja, 1 April 2024
Panitera Muda Hukum



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