



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI SIDIKALANG**

***Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia***

Nomor 14 Tahun 2017 Dan

***Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik
Indonesia***

Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021



PENGADILAN NEGERI SIDIKALANG



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI MEDAN
PENGADILAN NEGERI SIDIKALANG

Jalan Ahmad Yani Nomor 133 Sidikalang, Kab. Dairi
Sumatera Utara. www.pn-sidikalang.go.id, info@pn-sidikalang.go.id

LAPORAN BULANAN SURVEY HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN JULI
2025

1. Data Hasil Suevey Harian Kepuasan Masyarakat

No	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Penilaian	Rekam Penilaian
1	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	9 Juli 2025
2	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	9 Juli 2025
3	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	9 Juli 2025
4	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	11 Juli 2025
5	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	15 Juli 2025
6	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	15 Juli 2025
7	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Puas	15 Juli 2025
8	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	15 Juli 2025
9	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	16 Juli 2025
10	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	16 Juli 2025
11	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	17 Juli 2025
12	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	17 Juli 2025
13	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	18 Juli 2025
14	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	18 Juli 2025
15	Umum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	18 Juli 2025
16	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	18 Juli 2025
17	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	21 Juli 2025
18	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Puas	21 Juli 2025
19	Umum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	21 Juli 2025
20	Umum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	21 Juli 2025
21	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	29 Juli 2025
22	Umum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	29 Juli 2025
23	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Puas	30 Juli 2025
24	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Puas	30 Juli 2025

2. Assessment Meja PTSP Perbagian

No	LAYANAN MEJA PTSP	FREKWENSI	%
1	Kepaniteraan Pidana	0	0
2	Kepaniteraan Perdata	0	0
3	Kepaniteraan Hukum	22	91,66
4	Umum dan Persuratan	2	8,34
5	Meja E-Court	0	0
6	Inzage	0	0
Jumlah		24	0

3. Hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat

No	LAYANAN	Frekwensi	%
1	Sangat Puas	20	83,33
2	Puas	4	6,67
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		24	100

Mengetahui

Ketua Team survey



Clarita Stefanie Panjaitan, SH.,



Panitera Muda Hukum



Meilan Monanita, SH

Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Survei Harian Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang Bulan Juli 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 public 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 dilakukan adalah evakuasi terhadap pelayanan public bada peradilan dengan cara melakukan Suevei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan dibawahnya senantiasa berupaya membangun Citra Positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang Agung (Court of Excellence). Kebijakan ini sebagai mana 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 memcapi cita citapembaruan 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 kedalam 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 Suevey Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan pada surat Dirjen BADILUM tanggal 13 JUNI 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di pengadilan Negeri Sidikalang didasarkan pada aturan dan ketentuan sebagaimana berikut :

1. Undang-Undang RI Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun Tahun 1985 tentang bMahkamah Agung;

2. Undang-Undang RI Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
3. Undang-Undang RI Nomor 49 Tahun 2009 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum.;
4. Undang-Undang RI Nomor 14 tahun 2008 tentang Informasi Transaksi elektronik;
5. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 tentang Pelayanan Penyelenggara Terpadu Satu Pintu;
9. SK KMA RI No. 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
10. SK KMA RI No. 026/KMA/SK/I/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
11. 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;
12. Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. 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;
14. Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi ;
15. Surat Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 tentang Survey Indeks Kepuasan Masyarakat;
16. Sk Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (lentera), Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum.
17. SK Direktur Jendral 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 Jendral Badan Peradilan umum dan Peradilan di bawahnya.

C. Tujuan

Survei Kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sidikalang ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan public ;
2. Mengukur secara berkala penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public ;
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 public;

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei kepuasan masyarakat ini terbatas pada pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri Sidikalang 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 Juli Tahun 2025, diperoleh hasil survey sebagai berikut:

A. Monitoring

Hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat

NO	LAYANAN	FREKUENSI	%
1	Sangat Puas	22	83,33 %
2	Puas	2	6,37 %
3	Kurang Puas	0	0%
4	Tidak Puas	0	0%
Jumlah		24	100%

B. Tindak Lanjut

Telah diuraikan diatas uraian tentang monitoring dan evaluasi Survey Harian Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Sidikalang Bulan Mei Tahun 2025. Dapat dilihat dari 22 orang responden survey memberi penilaian "**Sangat Puas**" dan 4 orang responden survey memberi penilaian "**Puas**" dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Negeri Sidikalang senantiasa dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pengadilan.

C. Rekomendasi

1. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian, harus lebih ditingkatkan dengan memberikan pengerian semudah-mudahnya tentang prosedur bagi masyarakat/ pengguna layanan Pengadilan, dan kerjasama 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 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 focus pada tujuan kelompok dan organisasi, bukan pada kepentingan pribadi, serta mengembangkan potensi pegawai secara optimal.

4. Prosedur

Bahwa tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan hendaklah disampaikan dengan secara jelas baik secara langsung maupun melalui website Pengadilan Negeri Sidikalang sehingga masyarakat dapat emahami, dan tidak menganggap sulit.

5. Persyaratan

Persyaratan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative hendaklah disampaikan 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 dan masyarakat disampaikan melalui web-PN Sdk, dan juga diumumkan di papan pengumuman yang bisa langsung dibaca 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, hendaknya lebih diperhatikan.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana sebagai kelengkapan fasilitas di lingkungan Pengadilan Negeri Sidikalang 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 atas Monitoring dan Evaluasi Survey Harian Kepuasan Masyarakat Bulan Juli Tahun 2025 pada Pengadilan Negeri Sidikalang.

Sidikalang, 4 Agustus 2025

Mengetahui,
Ketua Tim Survei



Clarita Stefanie Panjaitan, SH.,



Panitera Muda Hukum



Meilan Monanita, SH.