



**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](http://www.pn-sidikalang.go.id), [info@pn-sidikalang.go.id](mailto:info@pn-sidikalang.go.id)

**LAPORAN BULANAN SURVEY HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT  
BULAN NOVEMBER  
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	4 November 2025
2	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	17 November 2025
3	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	19 November 2025
4	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	19 November 2025
5	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	20 November 2025
6	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	20 November 2025
7	Hukum	Pengadilan Negeri Sidikalang	Sangat Puas	26 November 2025

No	LAYANAN MEJA PTSP	FREKWENSI	%
1	Kepaniteraan Pidana	0	0
2	Kepaniteraan Perdata	1	14,29
3	Kepaniteraan Hukum	6	85,71
4	Umum dan Persuratan	0	0
5	Meja E-Court	0	0
6	Inzage	0	0
Jumlah		7	100

**3. Hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat**

No	LAYANAN	Frekwensi	%
1	Sangat Puas	7	100
2	Puas	0	0
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
Jumlah		7	100

Mengetahui

Ketua Team survey

Clarita Stefanie Panjaitan, SH.,



Panitera Muda Hukum

Meilan Monanita, SH

## 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 evaluasi terhadap pelayanan public badan peradilan dengan cara melakukan Survey 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 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 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 Survey 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 1985 tentang Mahkamah 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 Suevei 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 Mari 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 Suevei 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 peyelenggara 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 pelayan 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 November Tahun 2025, diperoleh hasil survey sebagai berikut:

### A. Monitoring

Hasil Survey Harian Kepuasan Masyarakat

NO	LAYANAN	FREKUENSI	%
1	Sangat Puas	7	100 %
2	Puas	0	0 %
3	Kurang Puas	0	0%
4	Tidak Puas	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>

## B. Tindak Lanjut

Telah diuraikan diatas uraian tentang monitoring dan evaluasi Survey Harian Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Sidikalang Bulan November Tahun 2025. Dapat dilihat dari 7 orang responden survey memberi penilaian “**Sangat Puas**” dan nihil orang responden survey memberi penilaian “ **Puas** “ dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Negeri Sidikalang senantiasa dapat memeberikan 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 penjelasa/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, hebndaklah lebih dip[erhatikan.

### 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 November Tahun 2025 pada Pengadilan Negeri Sidikalang.

Sidikalang, 1 Desember 2025

Mengetahui,  
Ketua Tim Survei



Clarita Stefanie Panjaitan, SH.,



Panitera Muda Hukum



Meilan Monanita, SH.