

LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI TASIKMALAYA
TRIWULAN III
JULI – SEPTEMBER 2023



Disusun Oleh :

TIM SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA
PENGADILAN NEGERI TASIKMALAYA KELAS 1A

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A Triwulan III Tahun 2023 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A Triwulan III Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tasikmalaya, 04-10-2023

Mengetahui,

Ketua Tim Survey Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Tasikmalaya


ZENI ZENAL MUTAQIN, S.H., M.H.
NIP. 19780615 200112 1 003

Panitera Muda Hukum
Pengadilan Negeri Tasikmalaya


YAYA HENDAYANA, S.H., M.H.
NIP. 19670830 199003 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan dan Sasaran	3
C. Landasan Hukum	4
D. Tahapan Pelaksanaan	5
BAB II TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEY KEPUASAN	
MASYARAKAT	6
BAB III PENUTUP.....	15
A. Kesimpulan.....	15
B. Rekomendasi.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturn pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masadan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A.

C. LANDASAN HUKUM

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 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan 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 Republik Indonesia 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 Penyelenggaraan Pelayanan 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/II/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
11. 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;
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 Jenderal Badan Peradilan Umum MARI Nomor 520/DJU/PS.02/II/4/2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;

16. 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;
17. 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 Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya.

D. TAHAPAN PELAKSANAAN

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Tasikmalaya melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :
 - a. Menyusun Instrumen Survei;
 - b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - c. Menentukan responden;
 - d. Melakukan survey;
 - e. Menyajikan dan melaporkan hasil;
2. Untuk melaksanakan survey, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat: <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>. Survei dilaksanakan dalam interval waktu per 3 bulan (empat kali dalam satu tahun).

BAB II

TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh satuan kerja Pengadilan Negeri Tasikmalaya terhadap 408 orang responden dari pengguna layanan Pengadilan Negeri Tasikmalaya yang berasal dari pegawai swasta, pegawai pemerintahan, wirausaha dan mahasiswa diperoleh hasil survei bahwa pada Pengadilan Negeri Tasikmalaya memiliki hasil Survei Kepuasan Masyarakat **100,00%** atau **4,00** dan masuk pada kategori **SANGAT BAIK**;

Indeks survey kepuasan masyarakat tersebut merupakan komposit dari indeks 9 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Indikator Persyaratan Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
2. Indikator Prosedur Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
3. Indikator Waktu Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
4. Indikator Biaya/ Tarif Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
5. Indikator Produk spesifikasi jenis layanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
6. Indikator Kompetensi Pelaksana, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
7. Indikator Perilaku Pelaksana, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
8. Indikator Sarana Prasarana, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
9. Indikator Penanganan Pengaduan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya mendapatkan nilai **SANGAT BAIK** sehingga tidak ada tindak lanjut yang harus dilakukan (NIHIL). Maka dari itu, pencapaian ini harus dipertahankan guna memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A sebesar **100,00%** atau **4,00** dan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

Indeks survey kepuasan masyarakat tersebut merupakan komposit dari indeks 9 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Indikator Persyaratan Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
2. Indikator Prosedur Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
3. Indikator Waktu Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
4. Indikator Biaya/ Tarif Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
5. Indikator Produk spesifikasi jenis layanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
6. Indikator Kompetensi Pelaksana, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
7. Indikator Perilaku Pelaksana, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
8. Indikator Sarana Prasarana, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
9. Indikator Penanganan Pengaduan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)

B. Rekomendasi

Tim Survei Kepuasan Masyarakat memberikan saran rekomendasi untuk mempertahankan guna memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pengguna layanan Pengadilan Negeri Tasikmalaya.