

LAPORAN TINDAK LANJUT
INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI TASIKMALAYA
TRIWULAN IV
OKTOBER – DESEMBER 2022



Disusun Oleh :

TIM SURVEY KEPUASAN PENGGUNA
PENGADILAN NEGERI TASIKMALAYA KELAS 1A

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A Triwulan IV Tahun 2022 ini.


Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai, 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.

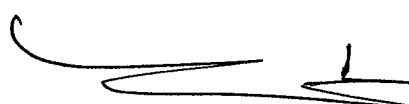
Demikian Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A Triwulan IV Tahun 2022 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Tim Survey Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Tasikmalaya


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

Tasikmalaya, 05-01-2023

Panitera Muda Hukum
Pengadilan Negeri Tasikmalaya


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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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.

1.2 Maksud Dan Tujuan

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.

Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A.

1.3 Landasan Hukum

- a) Undang-Undang RI Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;

- b) Undang-Undang RI Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
- c) Undang-Undang RI Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
- d) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- e) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- f) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- g) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- h) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 tentang Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- i) SK KMA RI No. 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
- j) SK KMA RI No. 026/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
- k) 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;
- l) Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- m) 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;
- n) Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;

- o) Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MARI Nomor 520/DJU/PS.02//4/2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
- p) 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;
- q) 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;

1.4. Tahapan Pelaksanaan

1.4.1. 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 :

1. Menyusun Instrume Survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melakukan survey;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil;

1.4.2. Metode Survei

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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI TASIKMALAYA

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh satuan kerja Pengadilan Negeri Tasikmalaya terhadap 445 orang responden dari pengguna layanan Pengadilan Negeri Tasikmalaya yang berasal dari pegawai swasta, pegawai pemerintahan, usahawan dan mahasiswa diperoleh hasil survei bahwa pada Pengadilan Negeri Tasikmalaya memiliki hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3,97 atau 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 **3,957** (Sangat Baik)
2. Indikator Prosedur Pelayanan, mendapat indeks **3,951** (Sangat Baik)
3. Indikator Waktu Pelayanan, mendapat indeks **3,942** (Sangat Baik)
4. Indikator Biaya/ Tarif Pelayanan, mendapat indeks **3,971** (Sangat Baik)
5. Indikator Produk spesifikasi jenis layanan, mendapat indeks **3,971** (Sangat Baik)
6. Indikator Kompetensi Pelaksana, mendapat indeks **3,964** (Sangat Baik)
7. Indikator Perilaku Pelaksana, mendapat indeks **3,982** (Sangat Baik)
8. Indikator Sarana Prasarana, mendapat indeks **3,969** (Sangat Baik)
9. Indikator Penanganan Pengaduan, mendapat indeks **3,996** (Sangat Baik)

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Penanganan Pengaduan" disusul "Perilaku Pelaksana" dan "Biaya/Tarif Pelayanan";

Akan tetapi dari indeks diatas, terdapat 3 (tiga) indikator kepuasan masyarakat yang bernilai rendah dan perlu ditindaklanjuti, yaitu :

1. Indikator Waktu Pelayanan dengan indeks **3,942**.
2. Indikator Prosedur Layanan dengan indeks **3,951**.
3. Indikator Persyaratan Pelayanan dengan indeks **3,957**.

Maka rencana tindak lanjut yang diharapkan dapat memperbaiki nilai tersebut adalah Pengadilan Negeri Tasikmalaya menerapkan aturan Kompensasi keterlambatan/ ketidaksesuaian pelayanan publik Pengadilan Negeri Tasikmalaya. Dengan adanya kompensasi keterlambatan/ ketidaksesuaian pelayanan public ini maka ini akan mengingatkan kembali bahwa para petugas PTSP harus melayani para pengguna sesuai dengan prosedur dan dibatasi oleh waktu pelayanan yang diatur dalam SOP masing-masing pelayanan.

1. Kompensasi keterlambatan/ ketidaksesuaian Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Tasikmalaya

Mahkamah Agung Republik Indonesia
Pengadilan Negeri Tasikmalaya
 Jl. Siliwangi No.18 Kota Tasikmalaya Tlp. (0265) 330910 - 323673 Fax. (0265) 323673 - 323677

KOMPENSASI KETERLAMBATAN/KETIDAKSESUAIAN PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN NEGERI TASIKMALAYA

ANDA MENDAPAT PELAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR?

Sesuai dengan Maklumat Pelayanan pada Pengadilan Negeri Tasikmalaya dan berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Tasikmalaya Nomor W11-U9/76/KP.01.2/1/2021 tentang "Kompensasi Keterlambatan Pelayanan di Lingkungan Pengadilan Negeri Tasikmalaya" tahun 2021, Anda dapat menerima kompensasi apabila ada keterlambatan atau ketidaksesuaian pelayanan yang diterima yang telah ditetapkan oleh Pengadilan Negeri Tasikmalaya.

Kategori	Item	Durasi
PERDATA	1. PENETAPAN PENYITAPAN / PENGELEDAHAN	1 HARI
	2. PENETAPAN PERSEKUTUAN PERANAHAN	1 HARI
	3. PENETAPAN (DIVERSI)	1 HARI
	4. PERMOHONAN BERNAS PERKUDA	1 HARI
	5. SALINAN PUTUSAN (BELUM BHT)	30 MENIT
PERDATA	1. PENDAFTARAN PERMOHONAN	1 HARI
	2. PENDAFTARAN ONE DAY SERVICE	30 MENIT
	3. PENDAFTARAN GUGATAN	1 HARI
	4. PENDAFTARAN GUGATAN SEDERHANA	1 HARI
	5. SALINAN PUTUSAN (BELUM BHT)	1 HARI
	6. SALINAN PUTUSAN (BELUM BHT)	1 JAM
	7. PENGEMBALIAN SISA PANJAR BIAYA PERKARA	1 JAM
HUKUM	1. PENDAFTARAN SURAT KUASA	2 JAM
	2. PENDAFTARAN SURAT KETERANGAN TIDAK PERMAH DIPIDANA	2 JAM
	3. PERMOHONAN INFORMASI	3 HARI

Catatan:

- Biaya pemberian kompensasi kepada Pengguna Layanan dibebankan kepada Sekretaris Pengadilan Negeri Tasikmalaya Cg. Sub Bagian Ruangan dan Umum, pukul 09.00 WIB.
- Apabila pelayanan melebihi dari jangka waktu yang ditetapkan, maka Pengguna Layanan berhak mendapatkan kompensasi, berupa:
 - Keterlambatan 0-30 menit, diberikan Gantungan Kunci;
 - Keterlambatan 30-60 menit, diberikan Masker;
 - Keterlambatan 60 menit keatas, diberikan Mug (Gelas).

Sampaikan informasi keterlambatan / ketidaksesuaian pelayanan publik yang diterima dapat disampaikan ke: **MEJA PENGADUAN/INFORMASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PENGADILAN NEGERI TASIKMALAYA**

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa

<https://pn-tasikmalaya.go.id> | PN Tasikmalaya | PN Tasikmalaya | PN Tasikmalaya

2. Maklumat Pelayanan Pengadilan Negeri Tasikmalaya

Maklumat dan standar pelayanan, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat dan standar pelayanan pada Pengadilan Negeri Tasikmalaya telah memuat unsur dasar hukum, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya dan produk layanan. Maklumat Pelayanan pada Pengadilan Negeri Tasikmalaya yang berisi kesanggupan memberi dan menyelesaikan pelayanan dalam waktu yang telah ditentukan sesuai dengan SOP.




SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pengadilan Negeri Tasikmalaya

2

		MAHKAMAH AGUNG R.I. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Jln. Jend. A. Yani Kav. 58 Bypass, Cempaka Putih, Jakarta Pusat
DAFTAR INDUK SOP HUKUM PN (SOP YANG DISEMPURNAKAN)		
NO	NAMA SOP	NOMOR SOP
1	SOP PENANGANAN PENGADUAN PENDELEGASIAN DARI BAWAS (PENGADILAN NEGERI)	364/DJU/OT.01.3/3/2022
2	SOP PENANGANAN PENGADUAN INISIATIF SENDIRI PENGADILAN NEGERI	365/DJU/OT.01.3/3/2022
3	SOP PENDAFTARAN SURAT KUASA KHUSUS	366/DJU/OT.01.3/3/2022
4	SOP PENDAFTARAN SURAT IJIN KUASA INSIDENTIL	367/DJU/OT.01.3/3/2022
5	SOP SURAT KETERANGAN TIDAK TERSANGKUT PERKARA	368/DJU/OT.01.3/3/2022
6	SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DAN SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPA) PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI	369/DJU/OT.01.3/3/2022
7	SOP LEGALISASI SURAT AKTA DI BAWAH TANGAN (WAARMEKING)	370/DJU/OT.01.3/3/2020

2

		MAHKAMAH AGUNG R.I. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Jln. Jend. A. Yani Kav. 58 Bypass, Cempaka Putih, Jakarta Pusat
DAFTAR INDUK SOP HUKUM PN (SOP BARU)		
NO	NAMA SOP	NOMOR SOP
1	SOP SURAT KETERANGAN ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI ERATERANG	259/DJU/OT.01.3/3/2020
2	SOP KEARSIPAN BERKAS PERKARA PN	359/DJU/OT.01.3/3/2022
3	SOP PELAYANAN PEMBERIAN INFORMASI DENGAN KEBERATAN PENGADILAN NEGERI	371/DJU/OT.01.3/3/2022
4	SOP PELAYANAN PEMBERIAN INFORMASI TANPA KEBERATAN PENGADILAN NEGERI	372/DJU/OT.01.3/3/2022
5	SOP PEMBUATAN LAPORAN PERKARA (BULANAN/ 4 BULANAN/ 6 BULANAN/TAHUNAN) PENGADILAN NEGERI	373/DJU/OT.01.3/3/2022
6	PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN ARSIP BERKAS PERKARA PENGADILAN NEGERI	374/DJU/OT.01.3/3/2022

c) Informasi mengenai Jenis dan Tarif Penerimaan Bukan Pajak

Informasi mengenai jenis dan tarif PNBP (Penerimaan Bukan Pajak) dipampang di meja PTSP agar para pengguna mengetahui dasar hukum dan jenis dan besarnya biaya yang diterakan dalam pelayanan PTSP tersebut;

Jenis Dan Tarif Penerimaan Bukan Pajak		
Daftar Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya sebagaimana yang diatur di Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 2019 adalah sebagai berikut :		
	SATUAN	TARIF (RP)
1. Putusan/Penetapan	Per Putusan/ Penetapan	10.000,00
2. Pengumuman dan Pendaftaran, Pengumuman Tangan	Per Surat	10.000,00
3. Pengumuman Turunan/Salinan Putusan/Penetapan Pengadilan	Per Lembar	500,00
4. Pencatatan Pembuatan Akta dan Berita Penyempahan di Luar Putusan Pengadilan	Per Berita Acara	10.000,00
5. Penyimpanan dan Penyerahan Kembali Uang, Surat Berharga, dan Barang yang Disimpan di Kepaniteraan di Luar Perkara	Per Surat	10.000,00
6. Akta/Surat Keterangan Asli yang dibuat di Kepaniteraan di Luar Perkara	Per Akta/ Surat	10.000,00
7. Pendaftaran Surat Kuasa/Kuasa Insidentil untuk Memenuhi Syarat yang Berperkara di Pengadilan	Per Surat Kuasa/ Kuasa Insidentil	10.000,00
8. Pendapatan Uang Meja degung dan Upah pada Pasitara Badan Peradilan	Per Putusan/ Penetapan	10.000,00

Keterangan : Daftar Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak sudah terpampang di meja pelayanan PTSP sehingga masyarakat mengetahui informasi mengenai jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di Pengadilan Negeri Tasikmalaya;

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Dari hasil survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Tasikmalaya diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Negeri Tasikmalaya memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat **3,97** atau masuk pada kategori **Sangat Baik**.

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 9 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Indikator Persyaratan Pelayanan, mendapat indeks **3,957** (Sangat Baik)
2. Indikator Prosedur Pelayanan, mendapat indeks **3,951** (Sangat Baik)
3. Indikator Waktu Pelayanan, mendapat indeks **3,942** (Sangat Baik)
4. Indikator Biaya/ Tarif Pelayanan, mendapat indeks **3,971** (Sangat Baik)
5. Indikator Produk spesifikasi jenis layanan, mendapat indeks **3,971** (Sangat Baik)
6. Indikator Kompetensi Pelaksana, mendapat indeks **3,964** (Sangat Baik)
7. Indikator Perilaku Pelaksana, mendapat indeks **3,982** (Sangat Baik)
8. Indikator Sarana Prasarana, mendapat indeks **3,969** (Sangat Baik)
9. Indikator Penanganan Pengaduan, mendapat indeks **3,996** (Sangat Baik)

3.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey dan kesimpulan yang telah disampaikan, ada 3 (tiga) fokus perbaikan/ tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survey sebagai berikut :

1. Indikator Waktu Pelayanan

Dengan memberikan informasi mengenai aturan Kompensasi keterlambatan/ ketidaksesuaian pelayanan publik Pengadilan Negeri Tasikmalaya maka diharapkan Petugas lebih dan pengguna/ masyarakat lebih paham tentang prosedur di Pengadilan dan kerja sama yang baik dengan instansi terkait tentang waktu pelayanan.

2. Indikator Prosedur Pelayanan

Kekurangpahaman pengguna layanan terkait system, mekanisme dan prosedur layanan seringkali menimbulkan stigma pelayanan pada Pengadilan terkesan berbelit-belit. Peningkatan publikasi tentang

Maklumat Pelayanan dan SOP pelayanan pada Pengadilan perlu dilakukan baik melalui media elektronik website, maupun informasi langsung yang diberikan oleh petugas layanan;

3. Indikator Persyaratan Pelayanan

Dengan mengoptimalkan pemberian informasi kepada pengguna layanan mengenai persyaratan layanan melalui media informasi berupa, layar TV yang terpasang di PTSP, website Pengadilan Negeri Tasikmalaya dan brosur yang terletak di meja PTSP sehingga diharapkan pengguna layanan dapat lebih memahami persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya.