



# LAPORAN FKP

PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

**PENGADILAN NEGERI SITUBONDO  
TAHUN 2025**



**Jl. PB. Sudirman No 97 Situbondo**

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**



**PENGADILAN NEGERI SITUBONDO KELAS IB**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan dan Mafaat Pelaksanaan FKP.....	2
3. Ruang Lingkup.....	3
<b>BAB II. METODE PELAKSANAAN FKP .....</b>	<b>4</b>
1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	4
2. Penyelenggara dan Peserta FKP.....	4
3. Metode Pelaksanaan FKP.....	4
4. Susunan Acara .....	5
<b>BAB III. HASIL PELAKSANAAN FKP .....</b>	<b>6</b>
1. Identifikasi Masalah .....	6
2. Usulan rekomendasi Perbaikan.....	6
3. Rencana Aksi.....	7
<b>BAB IV. PENUTUP .....</b>	<b>8</b>
<b>LAMPIRAN I. BERITA ACARA FKP.....</b>	<b>9</b>
<b>LAMPIRAN II. SALINAN DAFTAR HADIR .....</b>	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN III. SURAT UNDANGAN .....</b>	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN IV. DOKUMENTASI KEGIATAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN V. LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>13</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pengadilan Negeri Situbondo merupakan bagian dari sistem peradilan Indonesia yang berada di bawah kewenangan Pengadilan Tinggi Surabaya dan Mahkamah Agung Republik Indonesia, yang bertugas memeriksa, mengadili, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata di tingkat pertama di wilayah hukum Kabupaten Situbondo.

Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035 diantaranya bertujuan untuk mewujudkan peradilan modern berbasis teknologi informasi untuk itu Mahkamah Agung RI telah mengembangkan aplikasi e-Berpadu (**Elektronik Berkas Pidana Terpadu**) sebagai pendukung terwujudnya Sistem Penanganan Perkara Tindak Pidana Secara Terpadu Berbasis Teknologi Informasi (SPPT-TI), dan aplikasi ini telah diimplemetasikan pada Pengadilan Pengadilan Negeri Situbondo.

Aplikasi e-BERPADU meliputi berbagai macam pelayanan, di antaranya yaitu: pelimpahan berkas perkara pidana secara elektronik, permohonan izin/persetujuan penyitaan secara elektronik, permohonan izin/persetujuan pengeledahan secara elektronik, perpanjangan penahanan secara elektronik, permohonan izin besuk secara elektronik, dan permohonan pinjam pakai barang bukti secara elektronik, serta penetapan diversi.

Dengan aplikasi e-Berpadu ini diharapkan masyarakat akan dengan cepat dan tepat mendapat informasi seputar penanganan perkara pidana dari awal hingga akhir proses. Hal ini tentunya akan memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada masyarakat pencari keadilan.

Pengadilan Negeri Situbondo sebagai penyelenggara pelayanan publik selalu berupaya menciptakan efektivitas dan peningkatan kualitas pelayanan publik dan berkewajiban membantu pengguna layanan dan berusaha mengatasi segala hambatan untuk mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan peran serta penyelenggara pelayanan publik dan *stakeholder* maupun masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan,akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peran serta penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan dapat diwujudkan dalam bentuk Forum Konsultasi Publik.

Berdasarkan hal tersebut diatas Pengadilan Negeri Situbondo bersama pihak – pihak terkait melaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan tema “Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu”.

## **2. Tujuan dan Manfaat**

### **a. TUJUAN**

**Tujuan dilakukannya Forum Konsultasi Publik :**

- i. Menggali dan memetakan hambatan yang dihadapi oleh stakeholder dalam menggunakan e-Berpadu;
- ii. Menyusun rekomendasi perbaikan dan tahapan-tahapan yang diperlukan untuk tindaklanjut;

### **b. MANFAAT**

Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu antara lain :

#### **i) Secara Umum**

Menyelaraskan pengimplemantasian e-Berpadu dengan harapan publik, atau meminimalisir dampak kebijakan yang berpotensi merugikan publik.

#### **ii) Penyelenggara Layanan**

- a. Memperoleh saran/masukan mengenai pelaksanaan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu;
- b. Menemukan faktor penghambat dan pendorong penggunaan Aplikasi e-Berpadu;
- c. Memecahkan permasalahan dan memberikan solusi mengenai Aplikasi e-Berpadu;

#### **iii) Publik**

- a. Ruang partisipasi pengguna layanan Pengadilan Negeri Situbondo khususnya Aplikasi e-Berpadu;
- b. Memperoleh pengetahuan tentang Administrasi dan Persidangan Perkara Pidana di Pengadilan Secara Elektronik.
- c. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **3. Ruang Lingkup**

Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu membahas mengenai pelaksanaan e-Berpadu, hambatan – hambatan dalam pelaksanaan e-Berpadu, saran/masukan dari stakeholder mengenai pengembangan atau perbaikan sistem pada e-Berpadu.

Didasarkan pada diskusi yang telah dilakukan, kedepannya dapat dilakukan perbaikan sistem agar lebih efektif dan efisien sehingga pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**

#### **1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan FKP**

##### **a. Waktu Pelaksanaan**

Hari : Jumat  
Tanggal : 9 Mei 2025  
Pukul : 08.00 WIB – selesai

##### **b. Tempat Pelaksanaan**

Forum Konsultasi Publik dilaksanakan di Media Center Pengadilan Negeri Situbondo.

#### **2. Penyelenggara dan Peserta FKP**

##### **a. Penyelenggara**

Penyelenggara Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu adalah Pengadilan Negeri Situbondo.

##### **b. Peserta**

Peserta Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu adalah Pengadilan Negeri Situbondo adalah :

1. Perwakilan Kejaksaan Negeri Situbondo
2. Perwakilan Rumah Tahanan Negara Situbondo
3. Perwakilan Polisi Resor Situbondo
4. Perwakilan LBH NU Cabang Situbondo
5. Perwakilan Ferari Cabang Situbondo
6. Perwakilan Peradi Cabang Situbondo

#### **3. Metode Pelaksanaan FKP**

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu dilakukan secara tatap muka langsung. Peserta, Narasumber, dan Tim Kepaniteraan Pidana berdiskusi secara langsung untuk mendapatkan identifikasi permasalahan, saran/usul rekomendasi perbaikan terkait pelaksanaan e-Berpadu sehingga dapat ditentukan jangka waktu penyelesaian atau tindaklanjut perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### 4. Susunan Acara FKP

Waktu	Kegiatan	Keterangan
07.30 – 08.00	Persiapan dan Pengisian Daftar Hadir	
08.00 – 08.15	Pembukaan • Indonesia Raya • Pembacaan Doa	MC/Petugas
08.15 – 08.30	Sambutan dari Pimpinan	KPN/WKPN
08.30 – 09.00	Paparan Narasumber	Tim Kepaniteraan
09.00 – 10.30	Diskusi dan Tanya Jawab	Tim Kepaniteraan
10.30 – 11.30	Penyusunan dan Penandatanganan Berita Acara Forum Konsultasi Publik Bersama	Tim Kepaniteraan
11.30 – 11.45	Penutupan	

## BAB III

### HASIL PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

#### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil diskusi dan tanya jawab Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu, terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan e-Berpadu :

- 1) Aplikasi berbasis web e-Berpadu sering *trouble* pada saat diakses.
- 2) Terhambatnya akses oleh akun Aparat Penegak Hukum terkait unggah dokumen pelimpahan perkara pidana, permohonan perpanjangan penahanan penyidik atau penuntut (*loading* cenderung lama untuk membuka dokumen penetapannya dan sering *logout* sendiri).
- 3) Sering terkendala sistem saat TTE oleh pimpinan atas penetapan-penetapan yang di e-Berpadu.
- 4) Kesulitan akses e-Berpadu oleh Terdakwa dalam hal terdakwa tidak didampingi oleh Penasihat Hukum
- 5) Dalam upaya hukum banding, dokumen-dokumen yang diunggah di e-Berpadu tidak langsung *syncron* dengan SIPP.
- 6) Untuk petikan putusan banding, jika terdakwa menggunakan penasihat hukum pihak rutan tidak bisa mengakses petikan tersebut (download).

#### 2. Usulan Rekomendasi Perbaikan

Untuk menyelesaikan permasalahan yang disampaikan dalam Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu,

- 1) Untuk kendala teknis e-Berpadu, agar bagian Kepaniteraan Pidana dapat berkoordinasi dengan Sub Bagian Perencanaan, TI dan Pelaporan dan Satgas IT Development Mahkamah Agung.
- 2) Dalam hal terdakwa tidak didampingi oleh Penasihat Hukum, Rutan membantu untuk mengakses dokumen di e-Berpadu.
- 3) Terkait dokumen-dokumen upaya hukum banding di e-Berpadu tidak langsung *syncron* dengan SIPP, maka petugas Kepaniteraan Pidana mengunggah ulang dokumen tersebut pada SIPP.

### 3. Rencana Aksi

Kepaniteraan Pidana membuat daftar inventaris masalah dan menyampaikan ke pimpinan dan Satgas sehingga dapat dilakukan pengembangan atau update sistem untuk penyelesaian permasalahan – permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan.

Identifikasi masalah dan Usulan Rekomendasi Perbaikan telah dituangkan dalam Berita Acara sebagaimana terlampir, sehingga menjadi komitmen Pengadilan Negeri Situbondo untuk dapat menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan.

## BAB IV PENUTUP

Dengan telah dilaksanakannya kegiatan Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu, maka Pengadilan Negeri Situbondo berkomitmen untuk

- 1) Segera menindaklanjuti hasil dari FKP.
- 2) Dengan adanya FKP ini menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia;
- 3) Rencana aksi yang dihasilkan dari Forum Konsultasi Publik yang telah diselenggarakan dapat membantu Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu.

Diharapkan Forum Konsultasi Publik ini dapat berkelanjutan sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan dengan menyerap aspirasi masyarakat dan pihak-pihak terkait, mengevaluasi kinerja aparatur dan sistem yang diimplementasikan.

**“Semoga dengan Forum Konsultasi Publik Pengadilan Negeri Situbondo dapat mempersembahkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan akuratabel”**

Situbondo, 26 November 2025

**Ketua Pengadilan Negeri Situbondo**

**Ngurah Suradatta Dharmaputra, S.H., M.H.**

## LAMPIRAN I :

### BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Aplikasi berbasis web e-Berpadu sering <i>trouble</i> pada saat diakses.		
2.	Terhambatnya akses oleh akun Aparat Penegak Hukum terkait unggah dokumen pelimpahan perkara pidana, permohonan perpanjangan penahanan penyidik atau penuntut ( <i>loading</i> cenderung lama untuk membuka dokumen penetapannya dan sering <i>logout</i> sendiri).	Untuk kendala teknis e-Berpadu, agar bagian Kepaniteraan Pidana dapat berkoordinasi dengan Sub Bagian Perencanaan, TI dan Pelaporan dan Satgas IT Development Mahkamah Agung.	Tahun 2025
3.	Sering terkendala sistem saat TTE oleh pimpinan atas penetapan-penetapan yang di e-Berpadu.		
4.	Kesulitan akses e-Berpadu oleh Terdakwa dalam hal terdakwa tidak didampingi oleh Penasihat Hukum	Dalam hal terdakwa tidak didampingi oleh Penasihat Hukum, Rutan membantu untuk mengakses dokumen di e-Berpadu	Tahun 2025
5.	Dalam upaya hukum banding, dokumen-dokumen yang diunggah di e-Berpadu tidak langsung <i>synchron</i> dengan SIPP.	petugas Kepaniteraan Pidana mengunggah ulang dokumen tersebut pada SIPP	Tahun 2025
6.	Untuk petikan putusan banding, jika terdakwa menggunakan penasihat hukum pihak rutan tidak bisa mengakses petikan tersebut ( <i>download</i> ).	Menyampaikan kepada tim pengembang agar dilakukan evaluasi dan tindak lanjut untuk menyelesaikan kendala tersebut	Tahun 2025

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.


Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Situbondo, 9 Mei 2025  
a.n. Ketua Pengadilan Negeri Situbondo  
Wakil Ketua,  
HARIES SUHARMAN LUBIS, S.H., M.H.

## LAMPIRAN II :

## SALINAN DAFTAR HADIR



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM**  
**PENGADILAN TINGGI SURABAYA**  
**PENGADILAN NEGERI SITUBONDO**

Jalan Panglima Besar Sudirman No. 87 TELP. (0338) 671545 – 671397 FAX : (0338) 672700  
 Email : [lpnsitubondo@gmail.com](mailto:lpnsitubondo@gmail.com) Website : [www.pn-situbondo.go.id](http://www.pn-situbondo.go.id)

**DAFTAR HADIR**

Hari/tanggal : Jum'at, 9 Mei 2025  
 Tempat : Media Center Pengadilan Negeri Situbondo  
 Agenda : Forum Komunikasi Publik

NO.	NAMA	JABATAN/INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Haries S. Lubis	WUPN	1
2	I Gede Bang	Hakim	2
3	AA Nur W	Hakim	3
4	Iwan Mulyono	Plt Sekremis	4
5	Orang-orangan	Forum Pionir	5
6	I Ndi. Mubandari	Hakim	6
7	I Ketut Sreece	Panitia	7
8	ALUN KAMADHANI	OPERATOR / RUTAN	8
9	EVA DIAN P.	ADVOKAT / PERADI	9
10	Rival. Irt	Operator / Pengadilan	10
11	Yoga Pringlita	Operator / Pengadilan	11
12	Frans Garuda. H	Sekretaris PERAR.	12
13	Anjan. O	Perari	13
14	SYAIFUL ISAKRI	Peradi	14
15	PEBRIZANTO	PERARI	15
16	Khairul Anwar	Peradi	16
17	Fitri Agytina	BK/O	17
18	Ruli P	LPBH NU	18
19	Anus Imanan N.	APP.	19
20	Rochmahin	PP	20
21	Torang M.S	Pengelola Perkam	21
22	Abdullah	Pasal Perkam	22
23			23
24			24
25			25

Mengetahui,  
 Ketua Pengadilan Negeri Situbondo  
 u.b.  
 Wakil Ketua

**HARIES SUHARMAN LUBIS, S.H. M.H.**  
 NIP. 197703272001121002

LAMPIRAN III :  
SURAT UNDANGAN



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI SURABAYA  
PENGADILAN NEGERI SITUBONDO**

Jalan Panglima Besar Sudirman No. 97 TELP. (0338) 671545 – 671397 FAX : (0338) 672700  
Email : [itnsitubondo@gmail.com](mailto:itnsitubondo@gmail.com) Website : [www.pn-situbondo.go.id](http://www.pn-situbondo.go.id)

Situbondo, 6 Mei 2025

Nomor : 572.1/KPN.W14-U18/UND.HM2.1.1/V/2025  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Undangan Peserta Forum Konsultasi Publik

Kepada Yth.

1. Kepala Kejaksaan Negeri Situbondo
2. Kepala Kepolisian Resor Situbondo
3. Kepala Rumah Tahanan Situbondo
4. Ketua LBH NU Cabang Situbondo
5. Ketua Ferari cabang Situbondo
6. Ketua Peradi Cabang Situbondo

di - Tempat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, disebutkan bahwa percepatan peningkatan kualitas pelayanan memerlukan peran serta penyelenggara pelayanan dan stakeholders selaku pengguna/penerima pelayanan dalam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Pengadilan Negeri Situbondo akan mengadakan **Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penanganan Perkara Pidana melalui Aplikasi e-Berpadu**, untuk itu bersama ini kami mohon kehadiran Bapak/Ibu pada :

Hari : Jumat;  
Tanggal : 9 Mei 2025;  
Pukul : 08.00 WIB - selesai  
Tempat : Media Center Pengadilan Negeri Situbondo;

Mengingat pentingnya acara tersebut, kami Bapak/Ibu untuk berkenan hadir tepat waktu.

Atas partisipasi dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Pengadilan Negeri Situbondo,



**ACHMAD RASJID, S.H.**




**Balai  
Sertifikasi  
Elektronik**

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE  
- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1  
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

**LAMPIRAN IV :**  
**DOKUMENTASI KEGIATAN**





**LAMPIRAN V :  
LAPORAN EVALUASI DAN TINDAK LANJUT  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN  
PENGADILAN NEGERI SITUBONDO**

# LAPORAN

## EVALUASI DAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SITUBONDO



TRIWULAN III  
2025

## 1. 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 Kepuasan Masyarakat 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*).

## 2. Maksud dan Tujuan

Maksud survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan dan mengetahui kinerja pelayanan Pengadilan Negeri Situbondo dan sebagai salah satu acuan untuk mengambil kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

## 3. Manfaat

Manfaat survey kepuasan masyarakat di antaranya :

- Mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan masyarakat;
- Sebagai acuan perbaikan kinerja;
- Menunjukkan komunikasi dan komitmen terhadap pengguna layanan;
- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara Pengadilan Negeri Situbondo sebagai pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Situbondo dalam pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Pengadilan Negeri Situbondo dalam pelayanan.

#### 4. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Jumlah responden pada Bulan Juli-September 2025 sebanyak 101 orang dengan hasil analisis sebagai berikut :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI SITUBONDO Jl. PB. Sudirman No. 97 Situbondo	
NILAI	REPONDEN
<b>3,97</b> IKM (SANGAT BAIK)	Jumlah : 101 Orang Jenis Kelamin : L = 80 Orang /P = 21 Orang Pendidikan : SD = 1 Orang SMP/SLTP = 1 Orang SMA/SLTA = 34 Orang Diploma 1 = 1 Orang Diploma 2 = 0 Orang Diploma 3 = 0 Orang S1 = 32 Orang S2 = 9 Orang S3 = 0 Orang
<b>99,28%</b> PERSENTASE (SANGAT BAIK)	

*Tabel 1.  
Hasil Analisis Data  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Situbondo  
Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017*

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,960	Sangat Baik	7
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,921	Sangat Baik	9
3	Waktu Penyelesaian	3,921	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,990	Sangat Baik	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,970	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,990	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik	1
8	Sarana dan Prasarana	3,990	Sangat Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik	2

Dari tabel di atas dapat dilihat ada 3 unsur dengan nilai terendah yaitu :

### 1. Sistem, mekanisme, prosedur:

#### Tindak Lanjut :

Menindaklanjuti hasil kepuasan masyarakat pada ruang lingkup ini :

- Pelayanan yang ada pada Pengadilan Negeri Situbondo sudah dengan Standar operasional Prosedur (SOP) untuk memudahkan pengguna Pelayanan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan.

### 2. Waktu Penyelesaian:

#### Tindak Lanjut :

Menindaklanjuti hasil kepuasan masyarakat pada ruang lingkup ini :

- Telah memberikan informasi dan layanan kepada pengguna layanan tentang prosedur layanan serta memproses dengan cepat, tepat dan akurat produk layanan yang diminta oleh pengguna layanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan sesuai SOP.

### 3. Persyaratan :

#### Tindak Lanjut :

- Persyaratan dari berbagai jenis layanan telah di sosialisasikan menggunakan media online (website), baner, layar slide yang terletak pada PTSP Pengadilan Negeri Situbondo.

Panitera

M.T. Reny Puspita Sari, S.H.,M.H.  
NIP. 19710512 199703 2 003

Situbondo, 1 Oktober 2025

Panitera Muda Hukum

Abd. Mukti, S.H.  
NIP. 19660627 199303 1 005

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Negeri Situbondo

Achmad Rasjid, S.H.  
NIP. 19740915 200003 1 001