

LAPORAN

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



TRIWULAN II
2026

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 Januari-Maret sebanyak 114 orang dengan hasil analisis sebagai berikut :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI SITUBONDO Jl. PB. Sudirman No. 97 Situbondo	
NILAI	RESENDEN
3,98 IKM (SANGAT BAIK)	Jumlah : 114 Orang Jenis Kelamin : L = 68 Orang /P = 46 Orang Pendidikan : SD = 5 Orang SMP/SLTP = 9 Orang SMA/SLTA = 50 Orang Diploma 1 = 0 Orang Diploma 2 = 0 Orang Diploma 3 = 5 Orang S1 = 40 Orang S2 = 5 Orang S3 = 0 Orang
99,53% 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	3,956	Sangat Baik	2
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,939	Sangat Baik	4
3	Waktu Penyelesaian	3,947	Sangat Baik	3
4	Biaya/Tarif	3,930	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,930	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,930	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,904	Sangat Baik	9
8	Sarana dan Prasarana	3,921	Sangat Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,991	Sangat Baik	1

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

1. Perilaku Pelaksana:

Tindak Lanjut :

Menindaklanjuti hasil kepuasan masyarakat pada ruang lingkup ini :

- Melakukan kepada petugas pelayanan PTSP dengan cara 5S (senyum, sapa,salam,sopan dan santun) untuk memberikan pelayanan yang baik.

2. Sarana dan Prasarana:

Tindak Lanjut :

Menindaklanjuti hasil kepuasan masyarakat pada ruang lingkup ini :

- Pengadilan Negeri Situbondo selalu berusaha untuk meningkatkan fasilitas pelayanan termasuk pada sarana prasarana, sehingga menciptakan kenyamanan pada pengunjung.

3. Biaya/tarif:

Tindak Lanjut :

- Memastikan bahwa segala biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan peraturan, dan selalu melakukan penekanan pada para petugas untuk tidak menerima imbalan berupa apapun.

Panitera

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

Situbondo, 1 Juli 2026

Plt Panitera Muda Hukum

Hendra Budianto, S.H.
NIP. 19940322 201903 1 003

Mengetahui,

Wakil Ketua Pengadilan Negeri Situbondo

Haries Suharman Lubis, S.H.,M.H.
NIP. 19770327 200112 1 002