

PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM KELAS II
LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI HARIAN



BULAN APRIL 2026

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI HARIAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM KELAS II BULAN APRIL 2026

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 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*). Kebijakan ini sebagaimana 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 ke dalam 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 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Harian Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

B Dasar Hukum.

Pelaksanaan Survey Harian di Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II 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 11 Tahun 2008 tentang Informasidan 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 Penyelegaraan 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/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 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.02/4/2016 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 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya.

C Tujuan.

Survei Harian di Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik .
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik ;
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 pelayanan publik.

D Ruang Lingkup.

Ruang lingkup Survei Harian ini terbatas pada pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II yang telah dihimpun melalui aplikasi survei pelayanan elektronik (SISUPER).

**TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI HARIAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI PAGAR
ALAM KELAS II**

Dari Hasil Survei Harian yang telah dilakukan pada bulan April 2026, diperoleh hasil survey sebagai berikut:

A. Monitoring

Hasil Survey Harian

NO	LAYANAN	FREKUENSI
1	Sangat Puas	13
2	Puas	0
3	Kurang Puas	0
4	Tidak Puas	0
Jumlah		13

B. Tindak Lanjut

Telah diuraikan diatas uraian tentang monitoring dan evaluasi Survey Harian pada Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II Bulan April 2026. Dapat dilihat dari 13 orang responden survey, mayoritas memberi penilaian “Sangat Puas”, dan dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II senantiasa dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pengadilan.

C. Rekomendasi

1. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian, harus lebih ditingkatkan dengan memberikan pengertian semudah-mudahnya tentang prosedur bagi masyarakat / pengguna layanan Pengadilan, agar masyarakat lebih paham tentang prosedur di Pengadilan, dan kerja sama 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 fokus pada tujuan kelompok dan organisasi, bukan pada kepentingan pribadi, serta mengembangkan potensi pegawai secara optimal.

4. Prosedur

Bahwa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan hendaklah di sampaikan dengan secara jelas baik secara langsung maupun melalui website Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II sehingga masyarakat dapat memahami, dan tidak menganggap sulit.

5. Persyaratan

Persyaratan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif hendaklah di sampaikan 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 yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat di sampaikan melalui web- Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II dan juga di umumkan di papan pengumuman yang bisa langsung di baca oleh penerima layanan.

7. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hendaknya dalam memberikan penjelasan/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, hendaklah lebih di perhatikan.

9. Sarana dan Prasana

Sarana dan Prasana sebagai kelengkapan fasilitas di lingkungan Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II yang dapat dipergunakan oleh masyarakat, harus lebih ditingkatkan, dengan menjaga kebersihan, perawatan, kerapian, dan keindahannya agar masyarakat sebagai pengguna layanan Pengadilan lebih nyaman.

10. Demikian Laporan Tindak Lanjut atas Monitoring dan Evaluasi Survei
Harian Bulan April Tahun 2026 pada Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas
II

Pagar Alam, 4 Mei 2026

Ketua Tim Survei

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a loop and a vertical stroke.

AKHYAR, S.H.,

LAPORAN BULANAN SURVEY HARIAN
PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM KELAS II
BULAN APRIL 2026

1. Analisis Data Hasil Survey Harian

Meja Layanan Survei Harian Yang Dimilai Satuan Kerja Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II :

Assesment Meja PTSP Perbagian

NO	Meja Layanan Yang Dimilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	PIDANA	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Senin, 27 April 2026 09:30:59 WIB	
2	PIDANA	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Selasa, 7 April 2026 09:20:47 WIB	

NO	LAYANAN	FREKUENSI
1	Sangat Puas	2
2	Puas	0
3	Kurang Puas	0
4	Tidak Puas	0
Jumlah		2

TOTAL HASIL SURVEI

Meja Layanan Yang Dimilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1 PERDATA	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Rabu, 1 April 2026 09:58:22 WIB	

TOTAL HASIL SURVEI			NO	LAYANAN	FREKUENSI
			1	Sangat Puas	1
			2	Puas	0
			3	Kurang Puas	0
			4	Tidak Puas	0
			Jumlah		1

NO	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Senin, 27 April 2026 09:53:37 WIB
2	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Senin, 27 April 2026 09:49:53 WIB
3	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Jumat, 24 April 2026 09:18:45 WIB
4	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Kamis, 23 April 2026 10:11:35 WIB
5	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Kamis, 23 April 2026 10:10:55 WIB
6	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Kamis, 23 April 2026 10:06:03 WIB
7	HUKUM	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Rabu, 22 April 2026 10:54:53 WIB

TOTAL HASIL SURVEI			NO	LAYANAN	FREKUENSI
			1	Sangat Puas	7
			2	Puas	0
			3	Kurang Puas	0
			4	Tidak Puas	0
			Jumlah		7

NO	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	UMUM	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Rabu, 22 April 2026 10:14:32 WIB
2	UMUM	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Senin, 6 April 2026 14:56:29 WIB
3	UMUM	PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM	SANGAT PUAS	Kamis, 2 April 2026 09:30:36 WIB

TOTAL HASIL SURVEI		NO	LAYANAN	FREKUENSI
		1	Sangat Puas	3
		2	Puas	0
		3	Kurang Puas	0
		4	Tidak Puas	0
		Jumlah		3

Pagar Alam, 4 Mei 2026

PANTERA



AKHYAR, S.H.

PEJABAT PENGELOLA PTSP

SEKRETARIS



DAH ALAM SARI, S.PSI., M.M.

MENGETAHUI
HAKIM PENGAWAS PTSP



RIAN OKTAVIAN PUTRA, S.H.

**BRIEFING PTSP
PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM KELAS II**



BULAN APRIL 2026



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM**

Jl. Laskar Wanita Mentardjo Komp. Perkantoran Gunung Gare Kota Pagar Alam Telp. 0730.621361.Fax: 0730.621361
E-mail.pengadilannegripagaralam@gmail.com Website: <http://pn-pagaralam.go.id>

NOTULA

DASAR	<ul style="list-style-type: none">• PERMA No 8 Tahun 2016 tentang Pengawasan dan Pembinaan Atasan Langsung di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya;• SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor : 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024 tentang Pembaharuan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri;• SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor : 142/DJU/SK.OT1.6/II/2024 tentang Pemberlakuan Program Sertifikasi Mutu Pengadilan Unggul dan Tangguh (AMPUH) di Lingkungan Peradilan Umum.
HARI	Senin
TANGGAL	6 April 2026
PUKUL	08.20 WIB sampai dengan selesai
TEMPAT	Ruang PTSP Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II
ACARA	Briefing Petugas PTSP Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II
PESERTA	Seluruh Petugas PTSP dan Security Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II

1. Briefing dibuka dan dipimpin Panitera Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II oleh bapak Akhyar, S.H;
2. Bapak Akhyar menyampaikan :
 - a. Petugas PTSP dan Security untuk selalu memberikan 5 S (Senyum,Salam,Sapa,Sopan dan Santun) kepada seluruh tamu yang datang dan memberikan salam dan tangan di dada. Tetap menjaga 5R (Ringkas,Rapi,Resik,Rawat,dan Rajin);
 - b. Kepada Security yang bertugas di depan untuk tidak mengantarkan barang atau paket ke ruang-ruangan tapi cukup menghubungi via telpon kepada yang bersangkutan untuk mengambil barang ke bagian lobby PTSP;
 - c. Security selalu Stand By di lobby dan tidak meninggalkan area lobby pada saat jam kerja dan selalu mengarahkan tamu untuk mengisi buku tamu secara elektronik dan memberikan nomor antrian kepada tamu yang datang;
 - d. Untuk Security agar senantiasa mengarahkan tamu PTSP untuk mengisi Survei Harian,Survei Kepuasan Masyarakat (SKM),Indeks Persepsi Korupsi (IPK),Survei Zona Integritas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI-SPKP),dan Survei Zona Integritas Survei Persepsi Anti Korupsi (ZI-SPAK) setelah selesai menerima pelayanan di meja PTSP;
 - e. Kepada petugas PTSP untuk selalu memberi perhatian pada para pencari keadilan untuk diberi pengertian saat jam istirahat agar pengunjung bisa lebih sabar dalam menunggu saat istirahat
 - f. Kepada Penanggung Jawab PTSP untuk senantiasa membuat Monitoring dan Evaluasi PTSP setiap bulan.

Notulis

Rani susanti

Mengetahui
Panitera

AKHYAR



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM**

Jl. Laskar Wanita Mentardjo Komp. Perkantoran Gunung Gare Kota Pagar Alam Telp. 0730.621361.Fax: 0730.621361
E-mail.pengadilannegeripagaralam@gmail.com Website: <http://pn-pagaralam.go.id>

Lampiran : - Pagar Alam, 3 April 2026
Hal : Undangan Briefing Petugas PTSP dan Security

Yth,

- Panitera
- Sekretaris
- Panmud Pidana, Panmud Perdata, Panmud Hukum, dan Kasubag Umum dan Keuangan
- Para Petugas PTSP (Kepaniteraan dan Kesekretariatan)
- Security

di

tempat

Melalui surat ini kami mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu agar dapat menghadiri Briefing PTSP Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Senin/ 6 April 2026
Pukul : 08.20 WIB s/d Selesai
Tempat : Ruang PTSP Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II
Acara : Briefing Petugas PTSP dan Security

Mengingat penting Briefing tersebut, dimohon agar Bapak/Ibu agar dapat hadir tepat waktu. Demikian pemberitahuan ini disampaikan ,atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Panitera

AKHYAR



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI PAGAR ALAM

Jl. Laskar Wanita Mentardjo Komp. Perkantoran Gunung Gare Kota Pagar Alam Telp. 0730.621361 Fax: 0730.621361
E-mail.pengadilan negeripagaralam@gmail.com Website: <http://pn-pagaralam.go.id>

DAFTAR HADIR
BRIEFING PETUGAS PTSP DAN SECURITY

Hari/Tanggal	: Senin/ 6 April 2026
Pukul	: 08.20 WIB s/d Selesai
Tempat	: Ruang PTSP Pengadilan Negeri Pagar Alam Kelas II
Acara	: Briefing Petugas PTSP dan Security


NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	AKHYAR	PANITERA	
2	DIAH ALAM SARI	SEKRETARIS	
3	HERDIANSAH	PANMUD PIDANA	
4	HABELLY	PANMUD PERDATA	
5	SUWARMAN	PANMUD HUKUM	
6	LIKWANYU	KASUBAG UMUM DAN KEUANGAN	
7	ALBAIT	PETUGAS PTSP PIDANA	
8	M RIZKY ALFAJRI	PETUGAS PTSP PERDATA	
9	RANI SUSANTI	PETUGAS PTSP HUKUM	
10	HERLINAH	PETUGAS PTSP UMUM	
11	ERLANGGA	SECURITY	

Panitera

AKHYAR

**DOKUMENTASI
BRIEFING PETUGAS PTSP DAN SECURITY
MARET 2026**

NO	TANGGAL	DOKUMENTASI
1	6 APRIL 2026 SUPERVISOR PENANGGUNG JAWAB PTSP BAPAK AKHYAR,S,H	
2	13 APRIL 2026 SUPERVISOR PENANGGUNG JAWAB PTSP BAPAK LIK WANYU ,S.E.	

3	<p style="text-align: center;">20 APRIL 2026 SUPERVISOR PENANGGUNG JAWAB PTSP BAPAK HABELLY,S.H.,M.H</p>	
4	<p style="text-align: center;">27 APRIL 2026 SUPERVISOR PENANGGUNG JAWAB PTSP BAPAK HERDIANSAH,S.H.</p>	