

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE 1 OKTOBER 2025 – 31 DESEMBER 2025

A. MONITORING

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara elektronik melalui website e-survey badilum dan guna memudahkan masyarakat untuk mengisi kuesioner, masing-masing petugas PTSP menyiapkan kuesioner tercetak dengan format sesuai dengan kuesioner elektronik atau mengarahkan pengunjung agar melakukan pengisian survei kepuasan masyarakat secara elektronik dengan membuka link website <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098036>.

IKM periode 1 Oktober 2025 – 31 Desember 2025 pada Pengadilan Negeri Purbalingga sebesar 3,88 / 97,05 % dan berada pada kategori sangat baik. Adapun nilai masing-masing unsur/indikator adalah sebagai berikut :

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1	Persyaratan	3,875	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,813	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,771	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,958	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,979	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,875	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,896	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,771	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik

B. EVALUASI

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Purbalingga diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 3,88 / 97,05 % atau masuk pada kategori Baik.

Dalam survei ini terdapat tiga indikator yang memiliki nilai terendah dari sembilan indikator lainnya, yakni:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?
3. Bagaimana pemahaman Sudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Dari ketiga indikator terbawah diatas perlu ditingkatkan agar dalam survei yang akan datang memiliki nilai indeks yang lebih baik.

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE 1 OKTOBER 2025 – 31 DESEMBER 2025

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

1. Waktu Penyelesaian

Tindak lanjut pada unsur bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan adalah kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan untuk pelayanan di Ptsp sudah sesuai dengan Standar Layanan dan SOP Dirjen Badilum Tahun 2025 dan pelaksanaan sidang sebaiknya dilaksanakan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.



(foto rapat kepaniteraan)



KETUA PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA
NOMOR : 16 /KPN.W12.U25/SK.HK2/I/2025

TENTANG :

PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PERADILAN
PADA PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA

KETUA PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA

- Menimbang : a. bahwa keterbukaan dan layanan informasi yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Pengadilan Negeri Purbalingga dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Mahkamah Agung RI ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu untuk ditetapkan Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Peradilan pada Pengadilan Negeri Purbalingga.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
2. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 tentang Mahkamah Agung RI ;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum ;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
6. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana;
7. Undang-Undang No 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum;
8. PERMA Nomor 1 Tahun 2016 tentang Mediasi di Pengadilan.
9. PERMA Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi Elektronik
10. PERMA Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara di Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik
11. PERMA Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan.
12. PERMA Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Administrasi Dan Persidangan Perkara Pidana Di Pengadilan Secara Elektronik
13. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
14. Peraturan ..

14. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI. Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
16. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan;
17. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 06 Tahun 2010 tentang Instruksi Implementasi Keterbukaan Informasi pada Kalangan Pengadilan
18. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
19. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor 1586/DJU/SK/PS01/9/2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik Untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA TENTANG STANDAR PELAYANAN PERADILAN PADA PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA.
- Pertama : Standar Pelayanan Peradilan Negeri Purbalingga sebagaimana terlampir surat Keputusan ini, memerintahkan seluruh jajaran Pengadilan Negeri Purbalingga supaya melaksanakan Standar Pelayanan Peradilan dalam melaksanakan tugas ;
- Kedua : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Purbalingga
Pada tanggal 2 Januari 2025



Ketua Pengadilan Negeri Purbalingga,

Eko Julianto

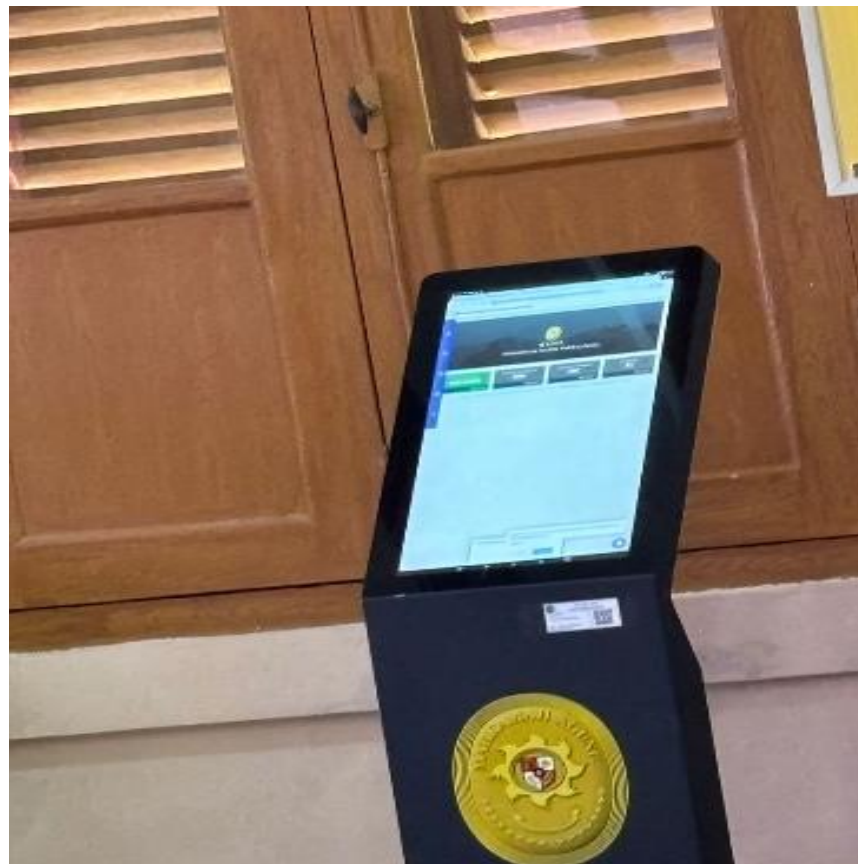
(Screenshot Surat Keputusan 16 /KPN.W12.U25/SK.HK2/I/2025)

2. Sarana dan Prasarana

Tindak lanjut pada unsur bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan adalah sarana dan prasarana yang menunjang layanan harus ditingkatkan terutama untuk aplikasi eraterang untuk mempermudah pendaftaran permohonan surat keterangan tidak pernah sebagai terpidana dan surat keterangan tidak sedang dicabut hak pilihnya, permasalahan aplikasi eraterang mengalami gangguan. Tindak lanjutnya petugas ptsp membantu membuat permohonan surat keterangan secara manual.



(Screenshoot aplikasi eraterang Mahkamah Agung RI)



(Foto mesin survey Mahkamah Agung RI)

3. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Tindak lanjut pada unsur bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan adalah prosedur pelayanan yang menggunakan eraterang tidak dapat diakses sebagian besar pengguna layanan, sehingga dari petugas PTSP memberikan pelayanan secara manual dan penjelasan secara langsung kepada pengguna layanan yang diharapkan memperlancar prosedur pelayanan.



(foto briefing PTSP)



(Persyaratan Eraterang)

