

2025

PELAPORAN
SURVEI HARIAN
FEBRUARI 2025
PENGADILAN NEGERI
KAYUAGUNG



BAB. I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik *non profit* yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit - belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan dan ketidakpastian penyelesaian. Hal ini dapat terlihat dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Harian kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Harian dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang melaksanakan survei Harian dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan diperbaharui dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat mencakup Survei Harian bagi petugas PTSP. Dalam hal ini sebagai lembaga pelayanan publik, Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B berkomitmen untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Oleh karena itu, diperlukan adanya perubahan - perubahan terutama terhadap restrukturisasi tim strategi pelayanan pada Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B. Strategi ini diharapkan

dapat mendorong peningkatan kinerja aparat peradilan yang akhirnya akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Harian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B. Adapun yang menjadi sasaran "Survei Harian" adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B.

C. Prinsip

Dalam melaksanakan survei harian dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei harian harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Harian melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei harian harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Harian harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Harian harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei harian, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

D. Metode Survei

1. Jenis Data

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan - pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif. Selain itu pada kusioner tersebut terdapat juga bagian pengisian saran dari responden sebagai data survei kualitatif.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data pada survei ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka dengan pilihan jawaban dari angka a hingga d, kuisisioner dapat dilihat pada lampiran 1. Responden dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas IB.

3. Variabel Pengukuran Survei Harian

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik .

4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

- a. Adapun bentuk pengolahan dan analisis data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai Survei Harian dengan

menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

D. Survei Harian

Tahapan pelaksanaan survei Harian di Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas II, antara lain :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner yang telah diberikan oleh petugas survei, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei menomori kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis datanya.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa survei dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

E. Jadwal Survei Kepuasan Harian

Survei atau pengukuran indeks survey harian pada Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B dilaksanakan pada bulan Februari 2025.

BAB. II

HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

A. Hasil Survei

Berdasarkan survei Harian di Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B dan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap pelayanan petugas PTSP .

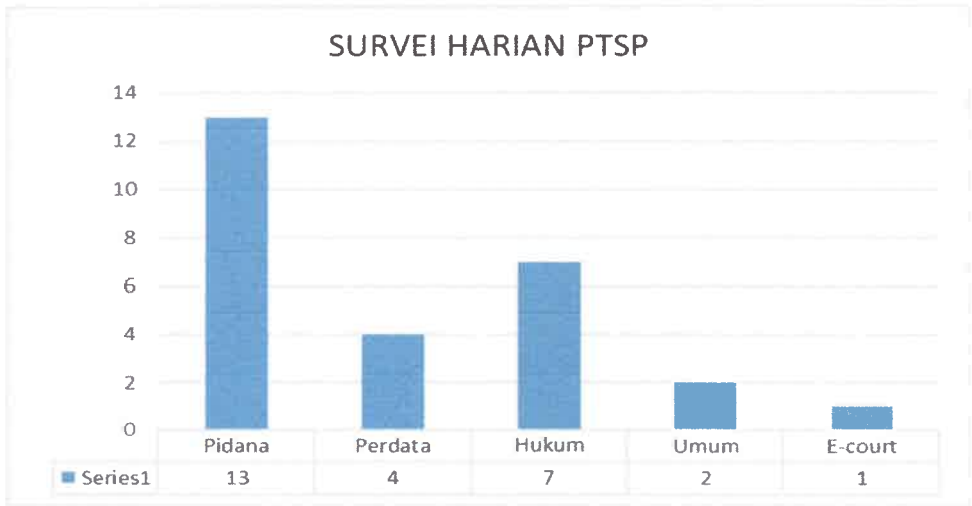
B. Analisa Data

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh survei harian unit pelayanan di Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B yang tersaji dalam analisa data berikut ini :

1. Hasil Survei Harian Petugas PTSP Bulan Februari 2025

No	Meja layanan yang dinilai	Indeks kepuasan masyarakat			
		Sangat Puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
1.	Pidana	13	-	-	-
2.	Perdata	4	-	-	-
3.	Hukum	7	-	-	-
4.	Umum	2	-	-	-
5.	E-court	1	-	-	-

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa Survei Harian Pelayanan Petugas PTSP dapat disajikan melalui diagram berikut :



BAB. III PENUTUP

A. Kesimpulan

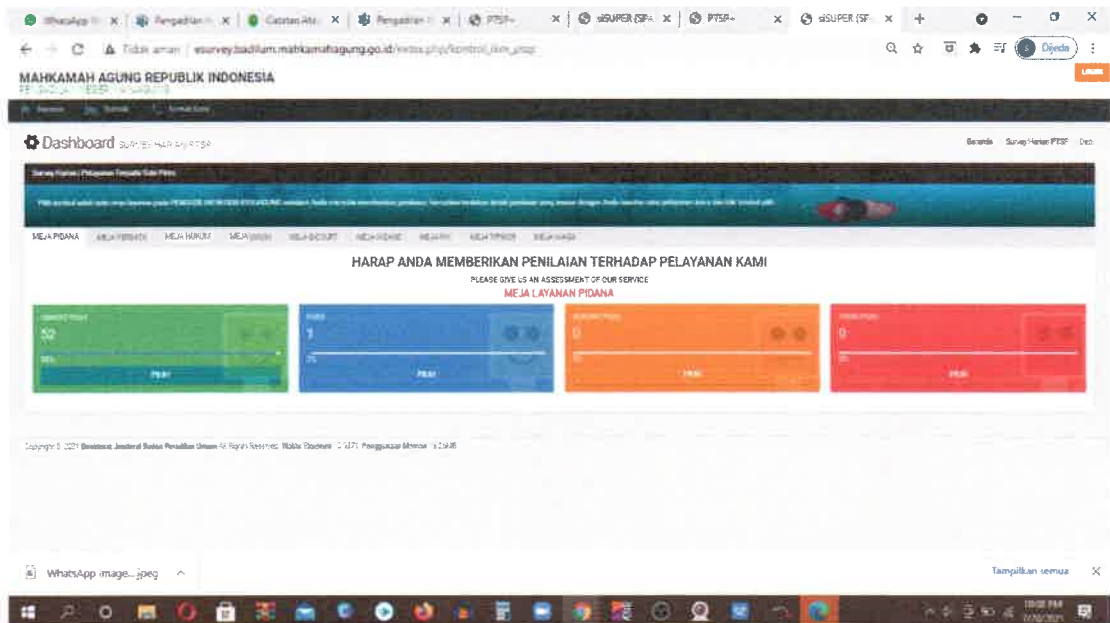
Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa hasil Survei Harian Petugs PTSP dari pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B dimana berada pada kategori “Sangat Puas”. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Termasuk survey harian petugas PTSP pada Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B sebagai berikut :

B. Rekomendasi

1. Hasil survei untuk mengukur Indeks Survei Harian bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua hakim, pegawai dan tenaga honorer di Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B.
2. Hasil survei dapat digunakan untuk membuat program ataupun kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan masyarakat pencari keadilan di Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas IB.
3. Hasil nilai unsur terkecil pada hasil Survei Harian untuk dapat ditindaklanjuti sehingga dapat terciptanya peningkatan kinerja Pengadilan Negeri Kayuagung Kelas I.B dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG

(http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance)



	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Kamis, 27 Februari 2025 11:30:05 WIB	
2	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Kamis, 27 Februari 2025 11:01:55 WIB	
3	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Kamis, 27 Februari 2025 09:04:51 WIB	
4	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Rabu, 26 Februari 2025 08:56:13 WIB	
5	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 25 Februari 2025 10:34:04 WIB	
6	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 25 Februari 2025 10:33:35 WIB	
7	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Senin, 24 Februari 2025 14:40:51 WIB	
8	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Senin, 24 Februari 2025 14:40:02 WIB	
9	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Senin, 24 Februari 2025 14:38:59 WIB	
10	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 18 Februari 2025 08:40:25 WIB	
11	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Kamis, 6 Februari 2025 13:37:09 WIB	
12	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Kamis, 6 Februari 2025 13:35:46 WIB	
13	PIDANA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 4 Februari 2025 08:54:42 WIB	

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	PERDATA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Kamis, 20 Februari 2025 15:12:20 WIB	
2	PERDATA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Kamis, 20 Februari 2025 15:10:08 WIB	
3	PERDATA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 18 Februari 2025 08:41:54 WIB	
4	PERDATA	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 4 Februari 2025 08:55:08 WIB	

Meja Layanan Yang Dinilai		Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	HUKUM	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 25 Februari 2025 09:51:22 WIB	
2	HUKUM	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Jumat, 21 Februari 2025 09:09:05 WIB	
3	HUKUM	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 18 Februari 2025 08:41:14 WIB	
4	HUKUM	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Kamis, 6 Februari 2025 15:38:14 WIB	
5	HUKUM	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Kamis, 6 Februari 2025 13:34:02 WIB	
6	HUKUM	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 4 Februari 2025 08:56:07 WIB	
7	HUKUM	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 4 Februari 2025 08:55:36 WIB	

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

Meja Layanan Yang Dinilai		Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	UMUM	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 18 Februari 2025 08:42:29 WIB	
2	UMUM	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Kamis, 6 Februari 2025 15:38:44 WIB	

Meja Layanan Yang Dinilai		Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	ECOURT	PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG	SANGAT PUAS	Selasa, 18 Februari 2025 08:43:07 WIB	



**MAHKAMAH AGUNG RI
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG**

Jalan Letnan Muchtar Saleh No. 119 Kayuagung
Kab. Ogan Komering Ilir - Prov. Sumatera Selatan (30611)

Telp/Fax. (0712) 323884 - 321078

Website. pn.kayuagung.go.id Email. pn.kayuagung@gmail.com

UNDANGAN

Kayu Agung, 27 Februari 2025

Kepada Yth.

1. Hakim
2. Panitera Pengadilan Negeri Kayu Agung
3. Sekretaris Pengadilan Negeri Kayu Agung
4. Pejabat Struktural dan Fungsional Pengadilan Negeri Kayu Agung
- S Staf dan PPNP

Dengan hormat,

Sehubungan dengan akan diadakannya Sosialisasi hasil Survei Harian pada Pengadilan Negeri Kayu Agung Periode Januari 2025, maka kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir dalam acara tersebut, yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Jumat/ 28 Februari 2025

Jam : 08.30 Wib – Selesai

Tempat : Ruang Rapat Pengadilan Negeri Kayu Agung

Demikianlah undangan ini kami sampaikan, besar harapan kami atas kehadirannya dan kami ucapkan terimakasih.

KETUA TIM

ABUNAWAS, S.H., M.H



MAHKAMAH AGUNG RI
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG

Jalan LetnanMughtar Saleh No. 119 Kayuagung
Kab. OganKomeriingilir - Prov. Sumatera Selatn (30611)
Telp/Fax. (0712) 323884 - 321078

Website.pn.kayuagung.go.id Email. pn.kayuagung@gmail.com

BAHASAN MATERI RAPAT

Perserta rapat:

Rapat monitoring dan evaluasi Survei Harian bulan Februari 2025 pada pengadilan negeri kayuagung yang dihadiri Hakim,Panitera, sekretaris, pejabat struktural dan fungsional, staf dan PPNPN.

Pembahasan:

1. Hasil Survei Harian Petugas PTSP Bulan Februari 2025

No	Meja layanan yang dinilai				
		Sangat Puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
1.	Pidana	13	-	-	-
2.	Perdata	4	-	-	-
3.	Hukum	7	-	-	-
4.	Umum	2	-	-	-
5.	E-court	1	-	-	-

PENGESAHAN PIMPINAN RAPAT
PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG

Notulen


Tribrata Sandri, S.E

Ketua Tim


Abunawas, S.H., M.H



**MAHKAMAH AGUNG RI
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG**

Jalan Letnan Muchtar Saleh No. 119 Kayuagung
Kab. Ogan Komering Ilir - Prov. Sumatera Selatan (30611)

Telp/Fax. (0712) 323884 - 321078

Website pn.kayuagung.go.id Email pn.kayuagung@gmail.com

FOTO SOSIALISASI HASIL SURVEI HARIAN





MAHKAMAH AGUNG RI
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG

Jalan Letnan Muchtar Saleh No. 119 Kayuagung
Kab. Ogan Komering Ilir - Prov. Sumatera Selatan (30611)

Telp/Fax. (0712) 323884 - 321078

Website. pn.kayuagung.go.id Email. pn.kayuagung@gmail.com

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
Pelaksanaan Survey Harian PTSP

A. SASARAN MONEV

Sasaran monitoring dan evaluasi meliputi :

1. Pelaksanaan Survey Harian PTSP

B. PELAKSANAAN

telah diadakan monitoring dan evaluasi terhadap Survey harian PTSP dengan hasil sebagai berikut :

No	Kondisi	Kriteria	Sebab	Akibat	Rekomendasi
1	Penilaian Survei harian petugas PTSP telah dijalankan dengan baik dengan hasil: 1. pidana 13 orang sangat puas. 2. perdata 4 orang sangat puas 3. hukum 7 orang sangat puas 4. umum 2 orang sangat puas 5. e-court 1 orang sangat puas	Penilaian survei harian berdasarkan sk dirjen badilum no 1230/DJU/SK/HM.0 2.3/4/2021	Perlu peningkatan pelayanan petugas PTSP	Ada beberapa pelayanan yang tidak puas	Perlu Peningkatan pelayanan pada petugas ptsp.

Ketua Tim

Abunawas, S.H., M.H



**MAHKAMAH AGUNG RI
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG**

Jalan Letnan Muchtar Saleh No. 119 Kayuagung
Kab. Ogan Komering Ilir - Prov. Sumatera Selatan (30611)
Telp/Fax. (0712) 323884 - 321078

Website. pn.kayuagung.go.id Email. pn.kayuagung@gmail.com

C. SASARAN MONEV

Sasaran monitoring dan evaluasi meliputi :
Pelaksanaan Survey harian PTSP

D. PELAKSANAAN

Tindak lanjut Pelaksanaan Survey Harian PTSP

No	Rekomendasi	Tindak lanjut
1.	Perlu Peningkatan pelayanan pada petugas ptsp	Sudah ditindak lanjuti

Ketua Tim

Abunawas, S.H., M.H



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

PENGADILAN NEGERI KAYU AGUNG KELAS I B

Jalan Letnan Muchtar Saleh No. 119 Kayuagung 30611

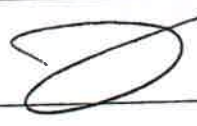
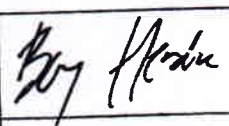
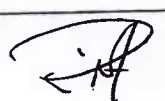
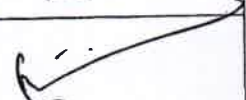
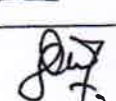
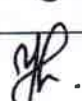
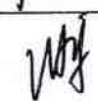
Telepon. (0712) 323884 Faximile. (0712) 323884

website : www.pn.kayuagung.go.id email : pn.kayuagung@gmail.com

DAFTAR HADIR

Tanggal/Hari : Jumat / 28 Februari 2025
Tempat : R. Tamu / R. Sidang
Perihal : Rapat Sosialisasi survei harian

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	BWTORO E. SEKTI	KPN	
2.	Ayuh Nuyukho S.	WKN	
3.	Indah Wibayati	Hakim	
4.	Eva Rachmawaty	Hakim	
5.	Yuri Alpha Farniz	Hakim	
6.	Anisa Lestari	Hakim	
7.	Nadira Septian	Hakim	
8.	Abunawar	Paritama	
9.	Syarfullah	sekretaris	
10.	Indah Permata	staf	
11.	Hessa Anathupis	staf	
12.	Abdul Hapiz	staf	
13.	Machin	staf	
14.	Ridwan R. Hary	staf	
15.	Sigro R.	staf	

16.	POST-K	PP	
17	MUNIRMAN MONGKONEZKA	22	
18		Permohonan Hakim	
19.	2 WICARI,	PPNPN	
20	Tony Apriansyah	PPNPN	
21	Heri Mawani	PPNPN	
22	Pedy Eka Putri	CNS	
23.	Sapri	PPNPN	
24	Ranisapitula. 41	Kanbas Umum & keu	
25.	Febri Sauria Febri	CNS	
26.	Ferizah Ratumanan	CNS	
27	Novik Rahay	PPNPN	
28	IRMA YULIANI	PP	
29	Mira Anyani	Permohonan Rodata	
30	Hapsdah	Kasus PIR	
31	Tribrata Sardin	822	