

**LAPORAN HASIL MONITORING EVALUASI  
ATAS PELAKSANAAN SURVEI HARIAN  
PADA PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG  
PERIODE FEBRUARI 2025**



**PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG**

**Jalan Raya Serang – Pandeglang Km. 1, Curug Sawer**

**Email: [pnpandeglang@yahoo.co.id](mailto:pnpandeglang@yahoo.co.id), website: [pn-pandeglang.go.id](http://pn-pandeglang.go.id)**

**Telp/Fax. (0253) 201125, Pandeglang 42213**

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI  
ATAS SURVEI HARIAN  
PADA PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG  
PERIODE FEBRUARI 2025**

**A. Latar Belakang**

Survei Harian adalah salah satu indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan publik. Melalui survei ini, Pengadilan Negeri Pandeglang diharapkan dapat mengukur seberapa baik dan berkualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Selain itu, survei ini pun menjadi indikator apakah tata pemerintahan yang baik dan bersih sudah dilaksanakan setiap hari guna mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan dikeluarkannya Keputusan 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, teknik pelaksanaan survei mengalami perubahan. Penyebaran survei yang sebelumnya dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertulis, Pengadilan Negeri Pandeglang melakukan survei dengan cara mengarahkan pengguna layanan untuk mengisi aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) yang tersedia pada media elektronik yang telah disediakan untuk kepentingan itu.

Untuk memantau apakah kegiatan survei yang dilaksanakan sudah sesuai dengan pedoman yang berlaku dan menilai apakah pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan di Pengadilan Negeri Pandeglang telah baik dan berkualitas, maka dipandang perlu untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas Survei Harian yang telah dilaksanakan oleh petugas yang memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan;

**B. Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
4. Keputusan Men.PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. Instruksi Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
7. Surat Keputusan 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. Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut**

Berdasarkan monitoring atas Hasil Pelaksanaan Survei Harian pada Pengadilan Negeri Pandeglang untuk periode **Februari 2025** sebagai berikut:

Tabel. 1  
Survei Harian Bagian Hukum

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Puas	1	0	0
2	Kurang Puas	2	0	0
3	Puas	3	0	0
4	Sangat Puas	4	4	100
Jumlah			4	100

Tabel. 2  
Survei Harian Bagian Pidana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Puas	1	0	0
2	Kurang Puas	2	0	0
3	Puas	3	0	0
4	Sangat Puas	4	4	100
Jumlah			4	100

Tabel. 3  
Survei Harian Bagian Perdata

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Puas	1	0	0
2	Kurang Puas	2	0	0
3	Puas	3	2	100
4	Sangat Puas	4	0	0
Jumlah			2	100

Tabel. 4  
Survei Harian Bagian Umum

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Puas	1	0	0
2	Kurang Puas	2	0	0
3	Puas	3	0	0
4	Sangat Puas	4	1	100
Jumlah			1	100

Tabel. 5  
Penilaian seluruh bagian Survey Harian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Puas	1	0	0
2	Kurang Puas	2	0	0
3	Puas	3	2	18
4	Sangat Puas	4	9	82
Jumlah			11	100

No	Program/Kegiatan	Kegiatan yang sudah dilakukan	Output	Hambatan/ Kendala	Tindaklanjut/ Saran
1.	Survei Harian	- Setelah pengguna layanan menerima layanan dari petugas, maka pengguna layanan diarahkan untuk mengisi survey harian pada aplikasi siSUPER untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang diterima	Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Harian dengan Nilai 82% "SANGAT PUAS" dengan pelayanan Pengadilan Negeri Pandeglang dengan jumlah responden (pengguna layanan) berjumlah 11 (sebelas) orang;	Sedikitnya jumlah responden dalam pengisian survey harian	Petugas diharapkan dapat dengan maksimal meminta tamu pelayanan mengisi survey harian setelah selesai pelayanan
2.	Pengawasan Laporan Hasil Survei Harian	- Pengawasan dan Pemeriksaan Survei Harian	- Dalam penilai Survei Harian dengan Nilai 82% "SANGAT PUAS" dengan pelayanan Pengadilan Negeri Pandeglang dengan jumlah responden (pengguna layanan) berjumlah 11 (sebelas) orang;  - Mayoritas sejumlah Pengguna layanan "SANGAT PUAS" terhadap layanan yang diberikan oleh seluruh petugas PTSP pada Pengadilan Negeri Pandeglang	N I H I L	N I H I L

#### **D. Penutup**

Dari hasil Monitoring dan Evaluasi diatas diketahui bahwa pelaksanaan survei harian yang telah dilaksanakan terhadap para pengguna layanan diketahui 82% "SANGAT PUAS" terhadap layanan yang diberikan oleh petugas PTSP dari jumlah responden/pengguna layanan sebanyak 11 (sebelas) orang.

Pandeglang, 03 Maret 2025

**WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG**



**HANDY REFORMEN KACARIBU, S.H., M.H.**

# LAMPIRAN

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

Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1 HUKUM	PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG	SANGAT PUAS	Jumat, 28 Februari 2025   15:44:45 WIB	
2 HUKUM	PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG	SANGAT PUAS	Senin, 10 Februari 2025   16:28:33 WIB	
3 HUKUM	PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG	SANGAT PUAS	Rabu, 5 Februari 2025   10:59:23 WIB	
4 HUKUM	PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG	SANGAT PUAS	Rabu, 5 Februari 2025   10:49:30 WIB	

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

Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1 PERDATA	PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG	PUAS	Jumat, 28 Februari 2025   15:57:34 WIB	
2 PERDATA	PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG	PUAS	Rabu, 12 Februari 2025   10:55:18 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 PANDEGLANG	SANGAT PUAS	Senin, 10 Februari 2025   16:30:14 WIB	

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

Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1 PIDANA	PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG	SANGAT PUAS	Kamis, 20 Februari 2025   13:51:01 WIB	
2 PIDANA	PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG	SANGAT PUAS	Rabu, 12 Februari 2025   11:13:22 WIB	
3 PIDANA	PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG	SANGAT PUAS	Rabu, 12 Februari 2025   10:44:50 WIB	
4 PIDANA	PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG	SANGAT PUAS	Rabu, 5 Februari 2025   10:53:24 WIB	