



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI BANDUNG
PENGADILAN NEGERI MAJALENGKA**

Jl. K.H. Abdul Halim No. 499 Majalengka, Jawa Barat 45413.
www.pn-majalengka.go.id, pn.majalengka@gmail.com

**LAPORAN SURVEI HARIAN PENGGUNA LAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI MAJALENGKA
BULAN SEPTEMBER 2023**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan publik secara nyata dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas. Sebagai pelaksana penyelenggaraan negara di bidang yudikatif Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya terus berupaya melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan bagi pencari keadilan, hal ini bertujuan guna mewujudkan misi Mahkamah Agung yakni Mewujudkan Pengadilan yang Agung. Dalam tataran praktis tidak jarang dijumpai keluhan dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial.

Demi merespon keluhan dan harapan masyarakat terhadap Pengadilan khususnya pelayanan hukum di Pengadilan Negeri Majalengka, maka perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan. Disamping untuk menghindari stigma buruk dan ketidakpercayaan para pencari keadilan terhadap hukum di Indonesia, survei yang dilakukan atas tindak lanjut harapan masyarakat tersebut juga dijadikan bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II. Untuk mendapatkan hasil yang akurat dan keseragaman pola maupun indikator survei maka Indikator yang / komponen yang akan disurvei, metode dan teknik survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II telah disesuaikan dengan surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks

Kepuasan Masyarakat dan Nomor : 608/DJU/PS02/5/2016 tertanggal 4 Mei 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

- A. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- B. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- C. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- D. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- E. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

C. Tujuan

Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Majalengka 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 survey harian ini terbatas pada pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri Majalengka yang telah dihimpun melalui aplikasi survei elektronik (SISUPER).

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	280	280	280	280	280	280	280	275	280	
NRR Per RL	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	3,929	4,000	35,929
NRR Tertimbang	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,437	0,444	3,992
IKM Unit Pelayanan										99,80

IKM UNIT PELAYANAN : 99,80 %

Kategori: SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil analisis data Survei Harian di Pengadilan Negeri Majalengka diperoleh nilai sebesar 99.80% dengan hasil penilaian masyarakat berada pada kategori **Sangat Baik**.

Demikian Laporan Survei Harian periode bulan September 2023 pada Pengadilan Negeri Majalengka.

Mengetahui
Ketua Tim Survei

Dr. YUSTIKA TATAR FAUZI H, S.H., M.H

Majalengka, 2 Oktober 2023
Panitera Muda Hukum

BENNY CAHYONO, S.H., M.H