

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS EVALUASI
3 (TIGA) HASIL TERENDAH
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I
TAHUN 2024
DALAM MEMBANGUN ZONA INTEGRITAS



PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA KELAS II
JALAN GAJAH MADA NO. 59 SEMARAPURA
2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Tindak Lanjut atas Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Semarang Kelas II ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memastikan rekomendasi yang disampaikan dalam laporan monitoring dan evaluasi telah ditindaklanjuti.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi bahwa Pengadilan Negeri Semarang telah melakukan tindak lanjut untuk pencegahan korupsi dan meminimalisir potensi pelanggaran yang dilakukan oleh aparatur Pengadilan Negeri Semarang.

Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap kegiatan Tindak Lanjut atas Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami ucapkan terima kasih.

Semarang, 22 April 2024
Ketua Pengadilan Negeri Semarang



Anak Agung Sagung Yuni Wulantrisna, S.H.
Nip. 197806092001122001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN MONITORING TINDAK LANJUT ATAS EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	3
BAB III TINDAK LANJUT ATAS REKOMENDASI.....	5
BAB III PENUTUP	7

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sebagai bentuk penilaian atas pelayanan Pengadilan Negeri Semarang yang bersih dari Korupsi, Pengadilan Negeri Semarang telah melaksanakan survei sebagai indikator yang memberikan penilaian terhadap pelayanan publik Pengadilan Negeri Semarang. Pengadilan Negeri Semarang telah melaksanakan survei tersebut dari bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Maret 2024 dengan responden sebanyak 47 (empat puluh tujuh) orang penerima layanan. Dan hasil survei tersebut, pelayanan publik berada dalam kategori MEMUASKAN dengan nilai 3,98. Untuk mengetahui indikator-indikator dalam survei tersebut yang dapat diperbaiki atau ditingkatkan, maka diperlukan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut.

I.2 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam Monitoring Tindak Lanjut atas Evaluasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Semarang Triwulan I Tahun 2024 adalah untuk memastikan semua rekomendasi telah dilaksanakan oleh pemangku kepentingan.

I.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini adalah Tindak Lanjut atas evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 pada Pengadilan Negeri Semarang.

I.4 Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas 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.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024.
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 58/SK/KMA/SK/2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Birokrasi Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN TINDAK LANJUT ATAS EVALUASI 3 (TIGA) HASIL TERENDAH SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 pada Pengadilan Negeri Semarang telah dilaksanakan pada tanggal 22 April 2024 yang dipimpin oleh Ketua Pengadilan Negeri Semarang dan diikuti oleh seluruh Hakim serta Karyawan/Karyawati Pengadilan Negeri Semarang dengan hasil sebagai berikut :

- a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 3,98 dengan kategori Memuaskan dengan rincian sebagai berikut :
 1. Indikator Persyaratan, mendapat indeks 4,000.
 2. Indikator Prosedur, mendapat indeks 3,936.
 3. Indikator waktu pelayanan, mendapat indeks 3,957.
 4. Indikator Biaya / tarif, mendapat indeks 4,000.
 5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, indeks 4,000.
 6. Indikator Kompetensi Pelaksana, mendapat indeks 4,000.
 7. Indikator Perilaku Pelaksana, mendapat indeks 3,979.
 8. Indikator Sarana dan Prasarana, mendapat indeks 3,957.
 9. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, mendapat indeks 4,000.
- b. Pada triwulan I tahun 2024, 3 (tiga) indikator dengan nilai 3 (tiga) terendah yaitu indikator Prosedur (3,936), indikator waktu pelayanan (3,957), dan indikator Sarana dan Prasarana (3,957);
- c. Pada triwulan IV tahun 2023, 3 (tiga) indikator dengan nilai 3 (tiga) terendah yaitu indikator Prosedur (3,941), indikator waktu pelayanan (3,941), dan indikator Persyaratan (4,000);
- d. Dibandingkan dengan periode triwulan IV tahun 2023, ada 2 (dua) indikator pada periode Triwulan IV tahun 2023 yang masuk pada Triwulan I tahun 2024 yaitu indikator prosedur dan indikator waktu pelayanan namun secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2024 sudah mengalami peningkatan;

e. Walaupun nilai-nilai SKM tersebut telah masuk dalam kategori Memuaskan, namun perlu ditingkatkan dan ditindaklanjuti agar indikator-indikator tersebut menjadi lebih baik lagi;

BAB III

TINDAK LANJUT ATAS REKOMENDASI

Pengadilan Negeri Semarang telah melaksanakan rekomendasi atas hasil monitoring dan evaluasi sebagai berikut :

- Indikator Prosedur :

- Pengadilan Negeri Semarang akan memprogres aplikasi barcode khusus untuk layanan e-court dimana pengguna bisa mengakses dengan cara scan barcode melalui smartphone pengguna layanan masing-masing dan akan langsung terhubung dengan petugas e-court. Selain itu akan dicetak juga e-brosur dimana tujuannya adalah untuk mempermudah prosedur pelayanan kepada masyarakat dan agar masyarakat lebih memahami prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang.
- Pimpinan menghimbau agar masing-masing SOP ditingkatkan lagi untuk pelaksanaannya dan bila perlu agar dievaluasi lagi untuk mempermudah prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang. Selain itu dihimbau juga oleh Pimpinan kepada petugas PTSP agar memberikan pemahaman terlebih dahulu mengenai prosedur yang harus dijalani oleh masyarakat pengguna layanan Pengadilan.

- Indikator Waktu Pelayanan :

- Pimpinan menghimbau agar masing-masing SOP dikaji kembali untuk SOP yang berkaitan dengan waktu pelayanan yang bisa dipersingkat agar dievaluasi lagi untuk mempercepat waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang. Selain itu Pimpinan menegaskan kepada Petugas PTSP agar selalu menerapkan standar pelayanan Pengadilan Negeri Semarang dalam memberikan layanan pada masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Semarang.
- Memberlakukan kompensasi layanan untuk pengguna layanan Pengadilan.

- Indikator Sarana dan Prasarana :

- Untuk sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan kepada masyarakat agar ditingkatkan dan dijaga demi kenyamanan masyarakat

yang datang ke Pengadilan Negeri Semarang. Selain itu agar Petugas PTSP dan seluruh warga Pengadilan Negeri Semarang meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan selalu menjunjung tinggi maklumat pelayanan.

BAB III

PENUTUP

Demikian Laporan Tindak lanjut ini disusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam pelaksanaan perbaikan pelayanan publik di Lingkungan Pengadilan Negeri Semarang.