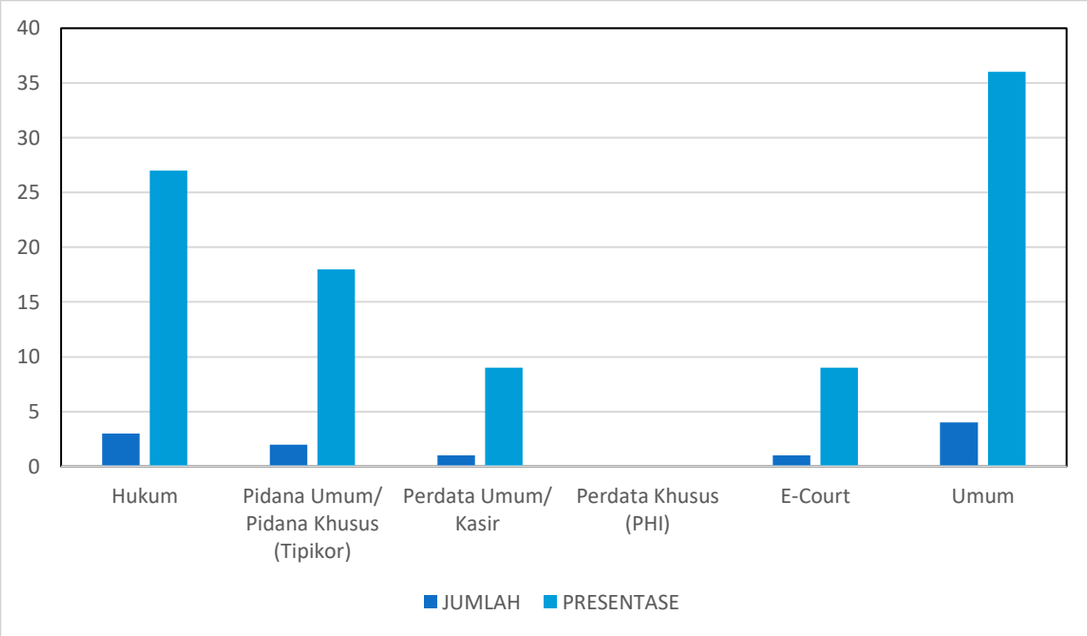
LAPORAN BULANAN SURVEY HARIAN PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI MANADO
BULAN MARET 2026

A. Analisis Data Hasil Survey Harian

NO	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PIDANA	PENGADILAN NEGERI MANADO	SANGAT PUAS	Selasa, 3 Maret 2026 | 12:31:33 WIB
2	PIDANA	PENGADILAN NEGERI MANADO	SANGAT PUAS	Senin, 2 Maret 2026 | 10:41:57 WIB
3	PERDATA	PENGADILAN NEGERI MANADO	SANGAT PUAS	Kamis, 26 Maret 2026 | 14:15:12 WIB
4	HUKUM	PENGADILAN NEGERI MANADO	SANGAT PUAS	Kamis, 26 Maret 2026 | 14:05:55 WIB
5	HUKUM	PENGADILAN NEGERI MANADO	SANGAT PUAS	Selasa, 17 Maret 2026 | 12:59:22 WIB
6	HUKUM	PENGADILAN NEGERI MANADO	SANGAT PUAS	Jumat, 13 Maret 2026 | 13:12:12 WIB
7	UMUM	PENGADILAN NEGERI MANADO	SANGAT PUAS	Kamis, 26 Maret 2026 | 14:08:32 WIB
8	UMUM	PENGADILAN NEGERI MANADO	PUAS	Rabu, 11 Maret 2026 | 09:00:44 WIB
9	UMUM	PENGADILAN NEGERI MANADO	PUAS	Selasa, 10 Maret 2026 | 13:59:46 WIB
10	UMUM	PENGADILAN NEGERI MANADO	PUAS	Selasa, 10 Maret 2026 | 13:58:41 WIB
11	ECOURT	PENGADILAN NEGERI MANADO	SANGAT PUAS	Jumat, 13 Maret 2026 | 13:15:40 WIB

B. Assesment Meja PTSP Perbagian

NO	LAYANAN MEJA PTSP	JUMLAH	PRESENTASE
1	Kepaniteraan Hukum	3	27.27
2	Kepaniteraan Pidana Umum/ Pidana Khusus (Tipikor)	2	18.18
3	Kepaniteraan Perdata Umum/ Kasir	1	9.09
4	Kepaniteraan Perdata Khusus (PHI)	0	0
5	E-Court	1	9.09
6	Umum	4	36.36
	JUMLAH	**11**	**100**



C. Hasil Survey Harian

1. Pidana

NO	LAYANAN	JUMLAH	PRESENTASE
1	SANGAT PUAS	2	100
2	PUAS	0	0
3	KURANG PUAS	0	0
4	TIDAK PUAS	0	0
JUMLAH		**2**	**100**

2. Perdata

NO	LAYANAN	JUMLAH	PRESENTASE
1	SANGAT PUAS	1	100
2	PUAS	0	0
3	KURANG PUAS	0	0
4	TIDAK PUAS	0	0
JUMLAH		**0**	**100**

3. Umum

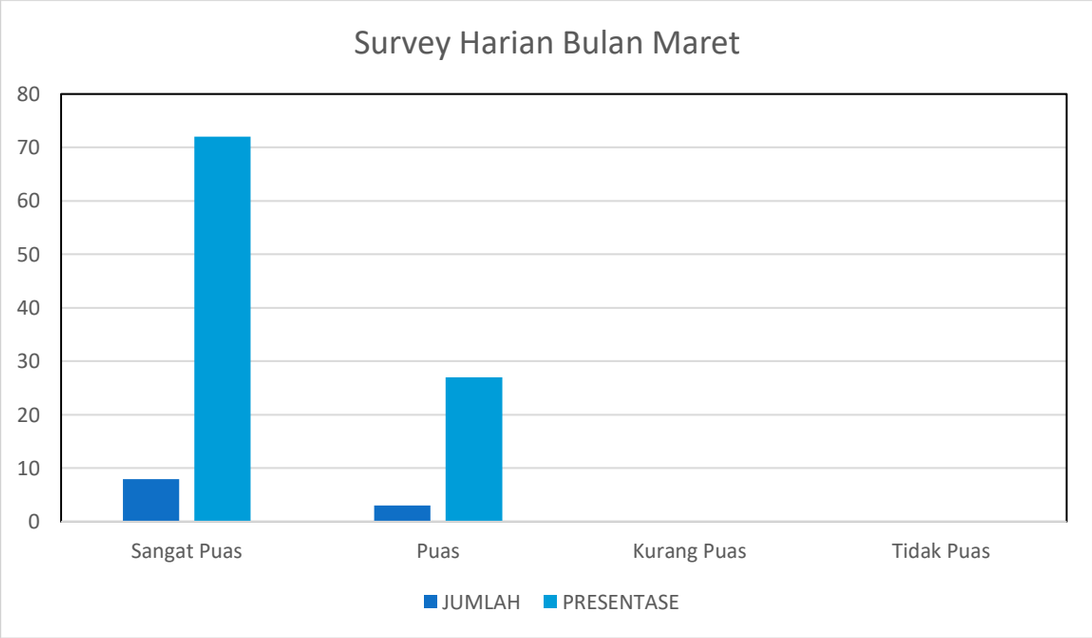
NO	LAYANAN	JUMLAH	PRESENTASE
1	SANGAT PUAS	1	25
2	PUAS	3	75
3	KURANG PUAS	0	0
4	TIDAK PUAS	0	0
JUMLAH		**4**	**100**

4. E-court

NO	LAYANAN	JUMLAH	PRESENTASE
1	SANGAT PUAS	1	100
2	PUAS	0	0
3	KURANG PUAS	0	0
4	TIDAK PUAS	0	0
JUMLAH		**1**	**100**

5. **Hukum**

NO	LAYANAN	JUMLAH	PRESENTASE
1	SANGAT PUAS	3	100
2	PUAS	0	0
3	KURANG PUAS	0	0
4	TIDAK PUAS	0	0
JUMLAH		**3**	**100**



Manado, 31 Maret 2026
Panitera Muda Hukum

Syaepudin Samalam.

LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SURVEY HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI MANADO BULAN MARET TAHUN 2026

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, penyelenggara pelayanan publik, khususnya Badan Peradilan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan saat ini belum tentu memenuhi harapan Masyarakat dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat, salah satu upaya yang harus
dilakukan adalah evaluasi terhadap pelayanan publik badan peradilan dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (Court of Excellence). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (Blue Print) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan Langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (The Framework of Courts Excellence). Kerangka ini terdiri dari 8 (delapan) area “Peradilan yang Agung” yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: pengarah/pengendali (driver), sistem dan penggerak (system and enabler), dan hasil (result).

Untuk itu, Mahkamah Agung RI mempunyai program Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan pada Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 JUNI 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Manado didasarkan pada aturan dan ketentuan sebagaimana berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 3 Tahun 2009n tentang Perubaha Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung
2. Undang-Undang RI Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman:
3. Undang-Undang RI Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
4. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
5. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. SK KMA RI No. 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
10. SK KMA RI No. 026/KMA/SK/I/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
11. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/I/2009 tentanng Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung Republik Indonesia;
12. Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menpan-RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menpan-RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
15. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MARI Nomor 520/DJU/PS.02//4/2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
16. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum;

17.SK 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. Tujuan

Survei kepuasaan masyarakat di Pengadilan Negeri Manado ini bertujuan untuk:
1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit peiayanan 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 Survei kepuasaan masyarakat ini terbatas pada pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri Manado yang telah dihimpun melalui aplikasi survei pelayanan elektronik (SISUPER)

BAB II

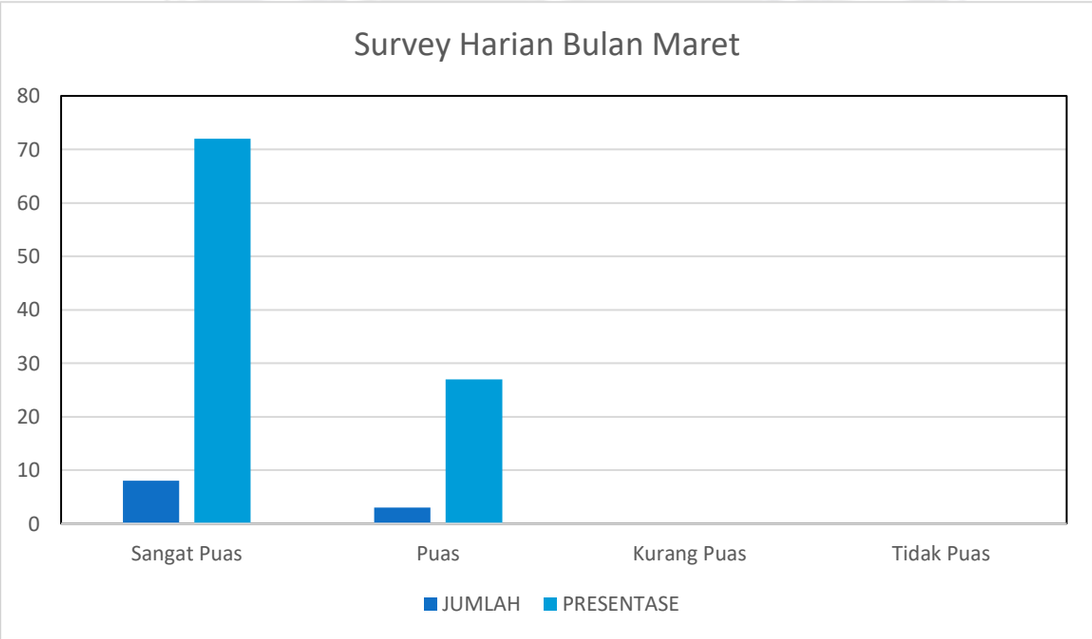
TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN

Dari hasil Survey Harian yang telah dilakukan pada Bulan Maret Tahun 2026 diperoleh hasil survey sebagai berikut :

A. Monitoring

Hasil Survey Harian

NO	LAYANAN	JUMLAH	PRESENTASE
1	SANGAT PUAS	8	72.72
2	PUAS	3	27.27
3	KURANG PUAS	0	0
4	TIDAK PUAS	0	0
JUMLAH		**11**	**100**



B. Tindak Lanjut

Telah diuraikan diatas tentang monitoring dan evaluasi Survey Harian Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Manado Bulan Maret Tahun 2026. Dapat dilihat dari 11 orang responden survey terdapat 8 orang memberi penilaian "**Sangat Puas**", dan 3 orang memberi penilaian "**Puas**", dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Negeri Manado senantiasa dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pengadilan.

C. Rekomendasi

1. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian, harus lebih ditingkatkan dengan memberikan pengertian semudah-mudahnya tentang prosedur bagi masyarakat / pengguna layanan Pengadilan, agar masyarakat lebih paham tentang prosedur di Pengadilan, dan kerja sama yang baik dengan instansi terkait tentang waktu pelayanan.

2. Perilaku Pelaksana

Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan lebih ramah, sabar dengan penerapan budaya pelayanan **5 S** (***senyum, salam, sapa, santun, sigap***) hingga pengguna layanan merasa lebih nyaman dan merasa diprioritaskan dengan baik.

3. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat, kurangnya kopetensi pelaksana akan mengakibatkan pelayanan menjadi lambat, waktu pelayanan tidak efisien. Sehingga perlu peningkatan kesadaran terhadap nilai dan pentingnya tupoksi masing-masing pegawai, mengarahkan pegawai untuk fokus pada tujuan kelompok dan organisasi, bukan pada kepentingan pribadi, serta mengembangkan potensi pegawai secara optimal.

4. Prosedur

Bahwa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan hendaklah di sampaikan dengan secara jelas baik secara langsung maupun melalui website Pengadilan negeri Manado sehingga masyarakat dapat memahami, dan tidak menganggap sulit.

5. Persyaratan

Persyaratan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif hendaklah di sampaikan dengan secara jelas sehingga masyarakat dapat memahami, dan tidak menganggap sulit.

6. Biaya/Tarif

Hendaknya Biaya/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat di sampaikan melalui web-PN Manado, dan juga di umumkan di papan pengumuman yang bisa langsung di baca oleh penerima layanan.

7. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hendaknya dalam memberikan penjelasan/pengertian pada Masyarakat tentang Produk spesifikasi jenis pelayanan/ hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat memahami tidak semua keinginan mereka dapat dipenuhi,

8. Maklumat Pelayanan

Peningkatan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, hendaklah lebih di perhatikan.

9. Sarana dan Prasana

Sarana dan Prasana sebagai kelengkapan fasilitas di lingkungan Pengadilan Negeri Manado yang dapat dipergunakan oleh masyarakat, harus lebih ditingkatkan, dengan menjaga kebersihan, perawatan, kerapian, dan keindahannya agar masyarakat sebagai pengguna layanan Pengadilan lebih nyaman.

Demikian Laporan Tindak Lanjut atas Monitoring dan Evaluasi Survei Harian Kepuasan Masyarakat Bulan Maret Tahun 2026 pada Pengadilan Negeri Manado.

Manado, 31 Maret 2026

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Negeri Manado	Panitera Muda Hukum
Nova Loura Sasube.	**Syaepudin Samalam.**