

TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KEBUMEN Kelas 1B

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 10 Tahun 2019**



**PENGADILAN NEGERI KEBUMEN
KABUPATEN KEBUMEN, JAWA TENGAH
TRIWULAN II TAHUN 2025**

I. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2025

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kebumen dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran/ pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Negeri Kebumen pada periode 2 (dua) bulan (April-Juni 2025). Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Kebumen Periode Triwulan II Tahun 2025 April-Juni 2025 dilaksanakan pada masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Pengadilan Negeri Kebumen sebanyak 104 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Kebumen kepada pengguna layanan. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuisisioner yang dapat langsung diisi di komputer atau handphone masing-masing, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuisisioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara April-Juni 2025.

Tabel 1
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Kebumen

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,952	Sangat Baik	1
2	Prosedur	3,923	Sangat Baik	2
3	Waktu Pelayanan	3,913	Sangat Baik	4
4	Biaya/Tarif	3,865	Sangat Baik	7
5	Produk Layanan	3,923	Sangat Baik	2
6	Kompetensi Pelaksana	3,808	Sangat Baik	9
7	Perilaku Pelaksana	3,808	Sangat Baik	8
8	Sarana Prasarana	3,904	Sangat Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,894	Sangat Baik	6

Nilai Rata-rata dari unsur pelayanan 3,89 dengan nilai SKM setelah dikonversi sebesar 97,20% maka mutu pelayanan dapat dikategorikan SANGAT BAIK. Berdasarkan hasil penilaian terhadap 9 unsur pelayanan diketahui bahwa nilai komponen 3 (tiga) terbawah dan perlu di tindaklanjuti, yaitu :

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Kompetensi Pelaksana	3,808	Sangat Baik	9
2	Perilaku Pelaksana	3,808	Sangat Baik	8
3	Biaya/Tarif	3,865	Sangat Baik	7

Peningkatan pada ruang lingkup Kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan Biaya/tarif dapat dilakukan dengan pembinaan kepada seluruh pegawai Pengadilan Negeri Kebumen dan petugas di PTSP khususnya oleh Ketua, Panitera, Sekretaris dan Panitera Muda mengenai pelayanan di Pengadilan Negeri Kebumen serta menerapkan 5 (lima) S : Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun dan 5 (lima) R : Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan akses keterbukaan informasi di website maupun social media di Pengadilan Negeri Kebumen sehingga nantinya masyarakat pencari keadilan lebih cepat dan mudah dalam mendapatkan pelayanan publik agar penilaian dari pencari keadilan semakin baik. Adanya pelatihan khusus untuk Petugas PTSP agar pelayanan terhadap masyarakat pencari keadilan lebih baik lagi. Adanya kompensasi bagi masyarakat pencari keadilan yang mendapatkan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan dan tidak sesuai SOP. Untuk meningkatkan perilaku pelaksana yaitu dengan melakukan pengawasan PTSP setiap dua kali sehari oleh Hakim Pengawas berkaitan dengan pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat pencari keadilan maka di Pengadilan Negeri Kebumen terdapat kompensasi bagi masyarakat yang tidak mendapatkannya pelayanan dengan baik ataupun pelayanan yang lama. Adanya figura-figura tentang pemberitahuan alur perkara atau prosedur-prosedur yang mana sangat membantu para pencari keadilan untuk mendapatkan info lebih, juga tersedia di website Pengadilan Negeri Kebumen tentang informasi apapun yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat.

II. TINDAK LANJUT ATAS 3 TERENDAH SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2025

1. Kompetensi Pelaksana

Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Kebumen memiliki peran strategis sebagai garda terdepan lembaga peradilan. Sebagai wajah pertama yang ditemui masyarakat, petugas PTSP tidak hanya dituntut untuk ramah dan responsif, tetapi juga harus memiliki kompetensi pelaksana yang mumpuni. Kompetensi ini menjadi kebutuhan utama yang harus dimiliki untuk memastikan pelayanan yang diberikan berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar profesionalisme.

1. Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Layanan

Kompetensi pelaksana meliputi pemahaman yang mendalam terhadap tugas pokok dan fungsi PTSP, penguasaan prosedur operasional standar (SOP), serta kemampuan memanfaatkan teknologi informasi dalam sistem pelayanan. Dengan kompetensi tersebut, petugas mampu memberikan informasi yang akurat, memproses permohonan dengan cepat, dan mencegah terjadinya kesalahan administratif.

2. Memastikan Kepatuhan terhadap Peraturan dan Etika Layanan

Petugas PTSP harus memahami berbagai regulasi yang terkait dengan pelayanan pengadilan, termasuk peraturan perundang-undangan dan kebijakan internal. Kompetensi ini memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan sesuai aturan tanpa melanggar ketentuan hukum dan tetap menjunjung tinggi integritas serta etika kerja.

3. Menjembatani Kepentingan Masyarakat dengan Lembaga Peradilan

Sebagai penghubung antara masyarakat dan pengadilan, petugas PTSP harus mampu menangkap kebutuhan pengguna layanan dengan baik. Hal ini hanya dapat tercapai apabila petugas memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, empati, serta keterampilan problem-solving yang memadai.

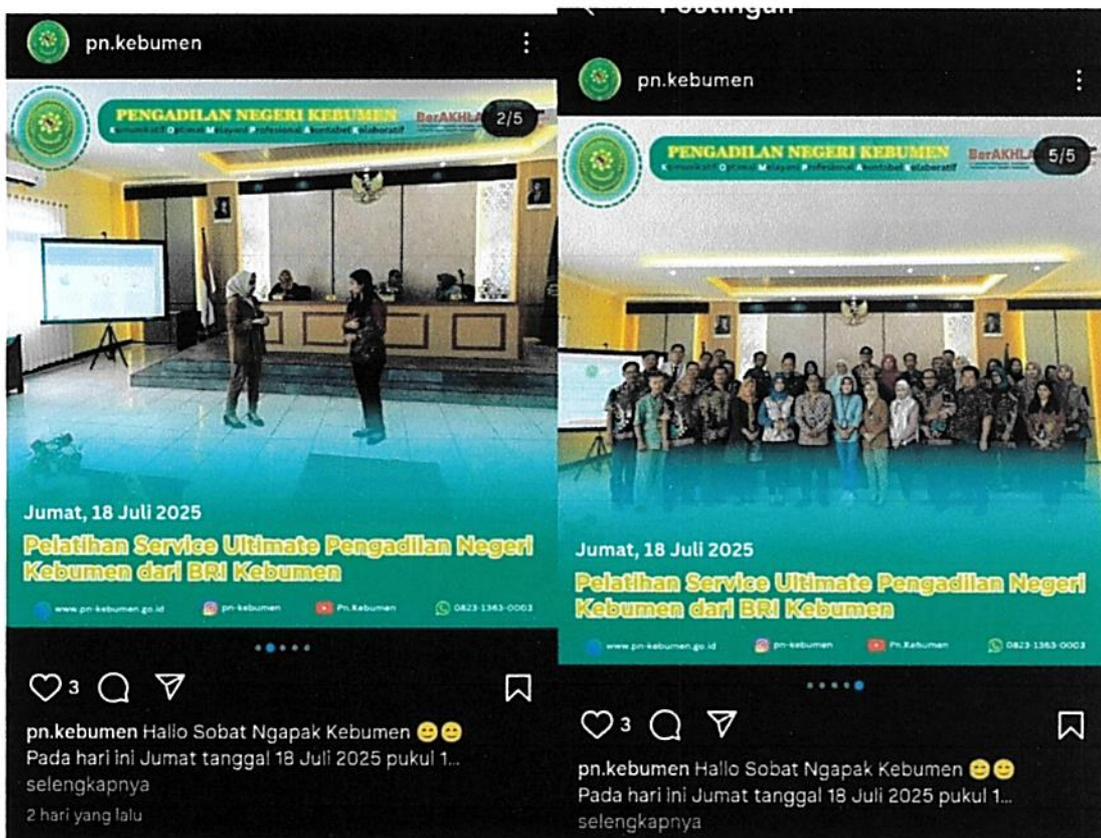
4. Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Pengadilan Negeri Kebumen

Kompetensi pelaksana yang tinggi akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Dengan pelayanan yang profesional,

transparan, dan tepat waktu, kepercayaan publik terhadap pengadilan sebagai institusi keadilan akan semakin meningkat.

Oleh karena itu, pengembangan kompetensi pelaksana harus menjadi prioritas dalam pengelolaan sumber daya manusia di PTSP Pengadilan Negeri. Pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja yang terukur, dan pemberian motivasi menjadi langkah penting untuk memastikan petugas PTSP selalu siap memberikan pelayanan terbaik demi terwujudnya visi dan misi pengadilan.

- Petugas PTSP Pengadilan Negeri Kebumen sudah mendapatkan Pelatihan dalam pelayanan secara berkala.



2. Perilaku Pelaksana

. Prinsip Dasar Pelayanan

1. Integritas & Profesionalisme

- Jaga netralitas, hindari diskriminasi.
- Tunjukkan komitmen pada prosedur hukum yang berlaku.

2. Responsif & Solutif

- Tanggapi kebutuhan pemohon dengan cepat dan akurat.
- Berikan alternatif solusi jika layanan tidak dapat diproses

II. Perilaku Wajib Petugas

1. Sikap & Penampilan

- Gunakan seragam dinas lengkap dan rapi.
- Sapa pengunjung dengan sopan ("Selamat pagi/siang").

2. Komunikasi Efektif

- Gunakan bahasa resmi (Indonesia) atau bahasa daerah sesuai konteks.
- Hindari istilah teknis hukum tanpa penjelasan.
- Contoh kalimat:

"Izin menjelaskan, Bapak/Ibu perlu melengkapi dokumen A dan B terlebih dahulu. Kami siap memandu prosesnya."

3. Transparansi Informasi

- Jelaskan alur, persyaratan, biaya, dan estimasi waktu secara terbuka.
- Tampilkan informasi layanan di tempat terbuka (brochure/digital).

4. Anti-Pungli & Gratifikasi

- Tolak tegas segala bentuk imbalan di luar ketentuan resmi.
- Laporkan upaya gratifikasi kepada atasan langsung.

5. Kerja Tim & Kolaborasi

- Koordinasi antarpetugas untuk hindari duplikasi atau kekosongan layanan.
- Bantu rekan yang kesulitan menangani kasus kompleks.

Seusai dengan SK PTSP yang terbaru, setiap pagi dan sore sudah dilakukan briefing oleh penanggungjawab PTSP kepada para Petugas untuk mengevaluasi layanan setiap harinya, sosialisasi prosedur/aturan baru, penguatan sikap pelayanan termasuk refreshing poin etika pelayanan 5 (lima) S : Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santundan 5 (lima) R : Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin).



9 likes, 0 comments, 0 shares
 pn.kebumen Hallo Sobat Ngapak Kebumen 😊😊
 Pada hari ini Rabu tanggal 02 Juli 2025 pukul 0...
 selengkapnya
 2 Juli
 pn.kebumen dan 3 lainnya
 mas.kapolreskebumen • Audio asli



3 likes, 0 comments, 0 shares
 pn.kebumen Hallo Sobat Ngapak Kebumen 😊😊
 Pada hari ini Selasa tanggal 27 Mei 2025 pukul 0...
 selengkapnya
 27 Mei
 pn.kebumen

Setiap pagi dan sore sudah dilakukan briefing oleh penanggungjawab PTSP kepada para Petugas PTSP.

3. Biaya/Tarif

Dalam melayani masyarakat, Pengadilan Negeri Kebumen sudah menyediakan fasilitas cashless seperti pada saat pendaftaran perkara dan pengembalian sisa panjar yang mana semua bukti pembayaran bisa diakses kapanpun dan dimanapun oleh para pengguna pengadilan.

- *Kemudahan informasi biaya/tarif sudah disediakan di Website Pengadilan Negeri Kebumen, PTSP, dan di ruang tunggu sidang.*



Panjar Biaya Perkara sudah tersedia di PTSP



BIAYA PERKARA

Berikut ini Merupakan Panjar Biaya Perkara Perdata Tahun 2025 Pada Pengadilan Negeri Kebumen :

Lampiran II
Surat Keputusan Bersama Ketua Pengadilan Negeri Kebumen Nomor 144/KPN/W.12/LI/3/HK.1.2.5/2024 dan Ketua Pengadilan Agama Nomor 3600/KPA/W.11.10/SK/HK.2.6/KI/2024 tanggal 31 Desember 2024

I. PANJAR BIAYA PERKARA TINGKAT PERTAMA

A. GUGATAN PERLAWANAN/BANTAHAN, GUGATAN PERCERAIAN YANG ALAMAT TERGUGATNYA TIDAK DIKETAHUI TEMPAT TINGGALNYA, GUGATAN SELAIN PERCERAIAN YANG ALAMAT TERGUGATNYA / SALAH SATU TIDAK DIKETAHUI TEMPAT TINGGALNYA, GUGATAN SEDERHANA DAN PERMOHONAN

A.1 GUGATAN / PERLAWANAN / BANTAHAN

NO	URAIAN	BESARAN BIAYA
1	2	3
1	Biaya Pendaftaran / PNBP	Rp. 30.000
2	Biaya Proses Penyelesaian Perkara	Rp. 100.000
3	Relas Panggilan Mediasi ke P (e summons) + T2X (Surat Tercatat)	Rp. 48.000
4	Relas Panggilan ke P (e summons) + T3X (Surat Tercatat)	Rp. 72.000
5	PNBP Relas Panggilan Pertama ke P dan T @ Rp. 10.000,00	Rp. 20.000
6	Relas Pembentahan Putusan Sela ke P (e summons) dan T (Surat Tercatat)	Rp. 24.000
7	PNBP Pembentahan Putusan Sela ke P dan T @ Rp. 10.000,00	Rp. 20.000
8	Biaya Pendaftaran / PNBP Pemeriksaan Selempat	Rp. 10.000
9	Biaya Pengiriman Surat Pos	Rp. 72.000
10	Biaya Transportasi Pemerk	Rp. 1.270.000
11	Relas Panggilan Saksi P / S	Rp. 48.000

Download Panjar Biaya Perkara Perdata Tahun 2025 Pada Pengadilan Negeri Kebumen

Panjar biaya perkara perdata tahun 2025 sudah tersedia di Website



Informasi Tentang Panjar Biaya Perkara sudah tersedia di depan ruang tunggu sidang



Daftar Radius Panggilan Pengadilan Negeri Kebumen

Demikian laporan tindaklanjut hasil monev Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II tahun 2025 dan selanjutnya diserahkan oleh Ketua Tim Survei kepada Bapak Ketua Pengadilan Negeri Kebumen Kelas IB sebagai laporan.

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Kebumen


Endi Nurindra Putra

Kebumen, 21 Juli 2025
Ketua Tim Survei


Puthut Rully Kushardian