

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 III TAHUN 2025**

I. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III 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 3 (tiga) bulan (Juli-September 2025). Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Kebumen Periode Triwulan III Tahun 2025 dilaksanakan pada masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Pengadilan Negeri Kebumen sebanyak 103 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 kuisioner 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 kuisioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Juli-September 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	3,922	Sangat Baik	3
2	Prosedur	3,835	Sangat Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3,942	Sangat Baik	1
4	Biaya/Tarif	3,903	Sangat Baik	6

5	Produk Layanan	3,942	Sangat Baik	1
6	Kompetensi Pelaksana	3,922	Sangat Baik	9
7	Perilaku Pelaksana	3,874	Sangat Baik	7
8	Sarana Prasarana	3,796	Sangat Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,913	Sangat Baik	5

Nilai Rata-rata dari unsur pelayanan 3,89 dengan nilai SKM setelah dikonversi sebesar **97,36%** 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	Sarana Prasarana	3,796	Sangat Baik	9
2	Prosedur	3,835	Sangat Baik	8
3	Perilaku Pelaksana	3,874	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 mendapatkan 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 III TAHUN 2025

1. Sarana Prasarana

Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Kebumen memiliki peran strategis. Berikut adalah penjelasan detail sarana prasarana yang dikelompokkan berdasarkan fungsinya:

A. Prasarana Inti (Fasilitas Fisik Pokok)

1. Gedung Pengadilan:

- Ruang Sidang: Jantungnya pengadilan. Harus memiliki akustik yang baik, tata letak yang menghormati hierarki (hakim, jaksa/ penggugat, terdakwa/ termohon, pengunjung), dan sistem keamanan.
- Ruang Hakim: Tempat hakim berdiskusi dan menyusun putusan. Harus kondusif dan privat.
- Ruang Panitera: Pusat administrasi perkara, tempat panitera dan staf mengelola berkas perkara.
- Ruang Pelayanan Umum / Loker: Sebagai frontliner untuk melayani masyarakat yang mengurus perkara, konsultasi, atau meminta informasi.
- Ruang Kepaniteraan Pengganti (untuk perkara perdata, pidana, dll): Memisahkan administrasi berdasarkan jenis perkara untuk efisiensi.
- Ruang Mediasi: Ruang khusus yang nyaman dan netral untuk proses mediasi dalam perkara perdata atau perkara keluarga, guna mendorong perdamaian.

- Ruang Tahanan Sementara (Rutan): Untuk menahan terdakwa sebelum dan selama persidangan, dengan standar keamanan dan kemanusiaan.

- Ruang Pengunjung Sidang dan Pihak Berperkara: Menyediakan tempat yang layak bagi masyarakat yang ingin mengikuti sidang.

- Ruang Penyimpanan Berkas (Arsip): Dilengkapi dengan sistem pengarsipan yang aman, teratur, dan terlindung dari bencana (seperti kebakaran).

2. Area Pendukung:

- Parkir: Yang memadai untuk kendaraan hakim, pegawai, dan masyarakat.

- Toilet Umum: Yang bersih dan terpelihara.

- Area Terbuka Hijau: Menciptakan lingkungan pengadilan yang lebih humanis dan tidak menegangkan.

B. Sarana Penunjang (Peralatan dan Teknologi)

1. Sarana Administrasi dan Perkantoran:

- Komputer, Laptop, dan Printer: Untuk menunjang seluruh pekerjaan administrasi, pembuatan berkas, dan putusan.

- Alat Tulis Kantor (ATK): Perlengkapan standar untuk operasional sehari-hari.

2. Sarana Teknologi Informasi (TI):

- Jaringan Internet dan Intranet: Koneksi yang cepat dan stabil sangat krusial.

- Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP): Aplikasi yang memungkinkan masyarakat melacak status perkara secara online. Ini adalah terobosan besar dalam transparansi.

- Sistem Informasi Pengadilan eberpadu / e-Court: Sistem untuk mengelola proses pengajuan perkara, penjadwalan sidang, hingga pembuatan putusan secara digital.

- Website Resmi Pengadilan: Sebagai sumber informasi terpercaya mengenai jadwal, profil, prosedur, dan berita dari pengadilan.

- E-Mail Resmi: Untuk komunikasi formal dengan pihak eksternal seperti pengacara, instansi pemerintah, dan masyarakat.

3. Sarana Khusus Persidangan:

- Sound System: Agar seluruh peserta sidang dapat mendengar dengan jelas.

- Alat Perekam Sidang (Audio/Video): Untuk dokumentasi resmi proses persidangan yang dapat dijadikan alat bukti atau bahan verifikasi.

- Monitor atau Proyektor: Untuk menampilkan barang bukti digital atau presentasi.

- Seragam Hakim dan Panitera (Toga): Sebagai simbol wibawa dan keseragaman di ruang sidang.

- Cap/Stempel Pengadilan: Untuk mengesahkan dokumen-dokumen resmi.

4. Sarana Keamanan:

- Detektor Logam (Metal Detector), Scanner: Untuk mencegah masuknya senjata atau barang berbahaya.

- CCTV: Yang terpasang di area-area strategis untuk memantau keamanan.

- Petugas Keamanan (Satpam): Yang terlatih untuk menangani situasi darurat dan menjaga ketertiban.

- Sistem Akses Kontrol: Misalnya kartu akses untuk ruang-ruang tertentu yang terbatas.

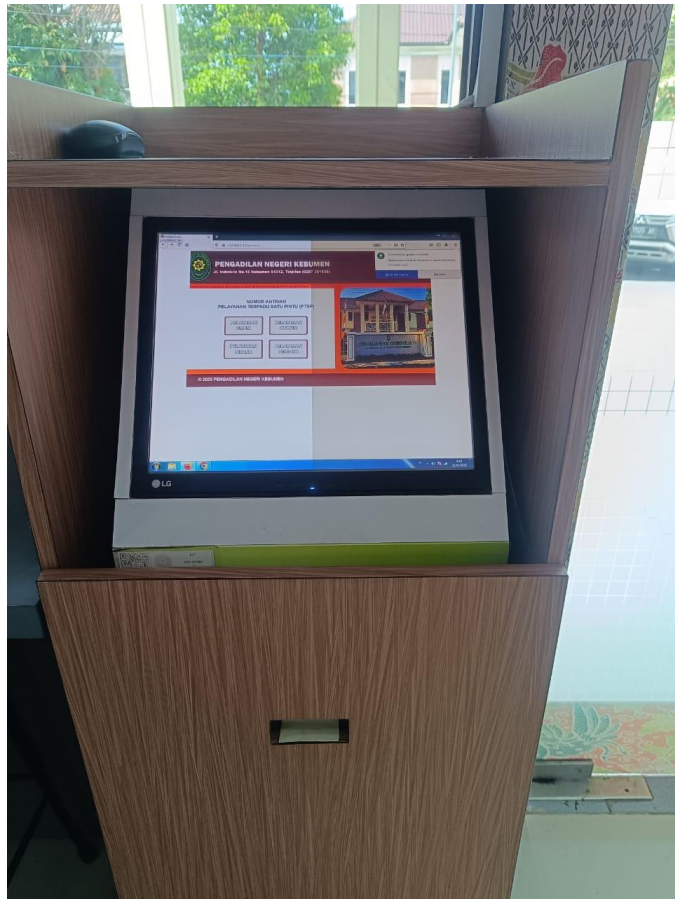
5. Sarana Kesejahteraan dan Aksesibilitas:

- Air Conditioner (AC): Menjaga kenyamanan suhu ruangan, terutama di iklim tropis.

- Mushola/Ruang Ibadah: Memfasilitasi kebutuhan spiritual.

- Penerangan yang Memadai: Baik siang maupun malam.

- Fasilitas untuk Penyandang Disabilitas: Seperti jalur landai (ramp), lift, toilet disabilitas, dan tanda dalam huruf braille. Hal ini sangat penting untuk memenuhi prinsip equality before the law.



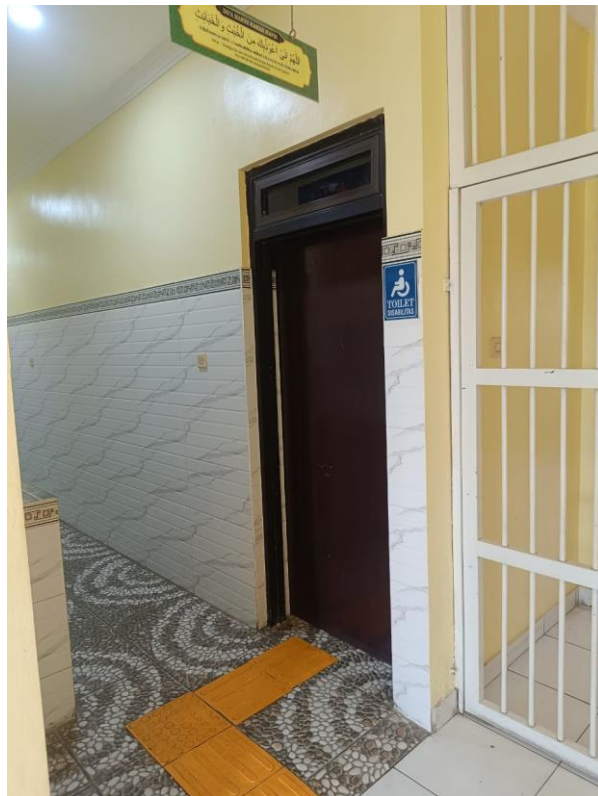
- Sudah ada tempat sampah di area PTSP



- Penggunaan kapur barus di area Kamar mandi pengunjung



- Sudah tersedia fasilitas disabilitas



Kamar mandi disabilitas



Fasilitas disabilitas di lobi dan parkir



Setiap ada pengunjung sidang yang membawa anak-anak akan diarahkan ke ruang ramah anak oleh petugas



Setiap ada pengunjung sidang yang membawa anak-anak akan diarahkan ke ruang ramah anak oleh petugas

2. Prosedur

Pengadilan Negeri Kebumen sudah membuat video terkait prosedur di semua sosial media.

Senin, 21 April 2025 Jam: 9:50

 MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI KEBUMEN KELAS I B
Jl. Indrakila No. 15 Kebumen 54332, Telp/Fax (0287 30636)

 #bangga.melayani.bangsa

BERANDA TENTANG PENGADILAN LAYANAN PUBLIK LAYANAN HUKUM BERITA HUBUNGI KAMI REFORMASI BIROKRASI

GALERI VIDEO

Video Tutorial Pendaftaran Akun E-Court Pengguna Selain Advokat di Pengadilan Negeri Kebumen

Cara Mendaftarkan Akun E-Court Pengguna Selain Advokat

- 

Pemohon datang ke Pengadilan Negeri Kebumen menuju PTSP Perdata/Meja E-Court
- 

Pemohon mengisi formulir Tambah Pengguna sesuai dengan identitas diri
- 

Pemohon menyerahkan formulir dan melampirkan KTP dan menunggu petugas membuatkan akun e-Court

BERANDA TENTANG PENGADILAN LAYANAN PUBLIK LAYANAN HUKUM BERITA HUBUNGI KAMI REFORMASI BIROKRASI


akun e-Court

Tonton di YouTube

Jenis Layanan PTSP Kepaniteraan Hukum di Pengadilan Negeri Kebumen

PENGADILAN NEGERI KEBUMEN
KELAS 1B Tonton nanti Bagikan

PERMOHONAN SURAT KETERANGAN DARI PENGADILAN SYARAT BERKAS



PAS FOTO 4X6 BERWARNA
2 LEMBAR

Tonton di YouTube

BERANDA TENTANG PENGADILAN LAYANAN PUBLIK LAYANAN HUKUM BERITA HUBUNGI KAMI REFORMASI BIROKRASI



PAS FOTO 4X6 BERWARNA
2 LEMBAR

Tonton di YouTube

Video Tutorial Izin Besuk Tahanan Secara Online Melalui Aplikasi e-Berpadu

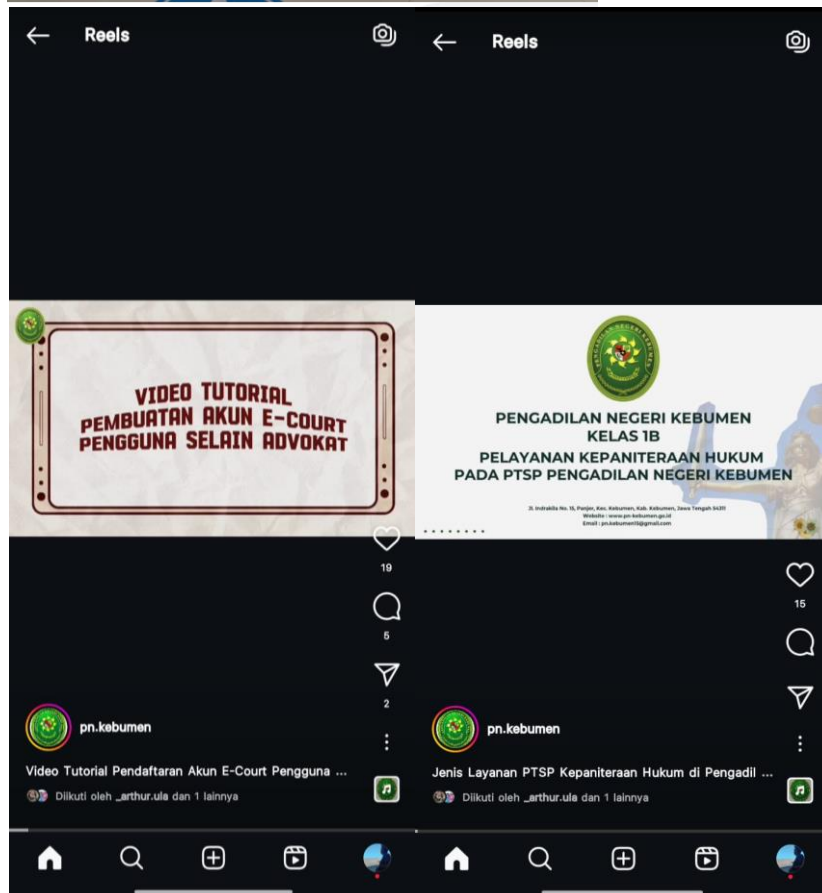
Tonton nanti Bagikan



PENGADILAN NEGERI KEBUMEN

Tonton di YouTube

- Melakukan pendampingan terhadap pengguna layanan yang belum mengerti tentang aplikasi.



3. 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 Santun dan 5 (lima) R : Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin).





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

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

Mengetahui
Wakil Ketua
Pengadilan Negeri Kebumen



Ari Prabowo, S.H., M.H.

Kebumen, 27 Oktober 2025
Ketua Tim Survei



Puthut Rully Kushardian, S.H., M.H.