

**LAPORAN HASIL
MONITORING DAN EVALUASI
HASIL SURVEI HARIAN**



**PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA
JANUARI TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Dasar Pelaksanaan Pengawasan.

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Peraturan Mahkamah Agung R.I Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M/PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
5. Surat Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HMO2.3/2018 tentang Pedoman standar pelayanan terpadu satu pintu pada pengadilan tinggi dan pengadilan negeri;
6. Surat Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tanggal 28 Mei 2021, tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) Pada Direktorat Jenderal Sadan Peradilan Umum dan Peradilan Di Sawahnya;
7. Surat Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tanggal 8 Juli 2021 , tentang memberlakukan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) pada Direktorat Jenderal Sadan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya

B. Ruang Lingkup.

Ruang Lingkup Laporan Monitoring dan Evaluasi meliputi :

1. Jadwal Waktu Laporan Survei Harian;
2. Membuat Laporan Survei Harian;

C. Tujuan.

Survei Harian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta. Adapun sasaran-sasaran Survei Harian adalah sebagai berikut;

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.
2. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di se wilayah Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

D. Pelaksanaan Survei Harian

Pengukuran/survei Harian di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta ini dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2023, dengan penjadwalan sebagai berikut :

JADWAL SURVEI HARIAN TAHUN 2023											
JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGST	SEP	OKT	NOV	DES
√											

E. Metodologi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa Penilaian Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga Grafik Kepuasan Masyarakat sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah masyarakat sebagai pengguna layanan yang berkaitan dengan pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

BAB II

HASIL KEGIATAN

Berdasarkan Rekapitulasi Survei Harian Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Januari Tahun 2023 maka, didapat hasil kegiatan sebagai berikut :

1. Bagian Kepaniteraan

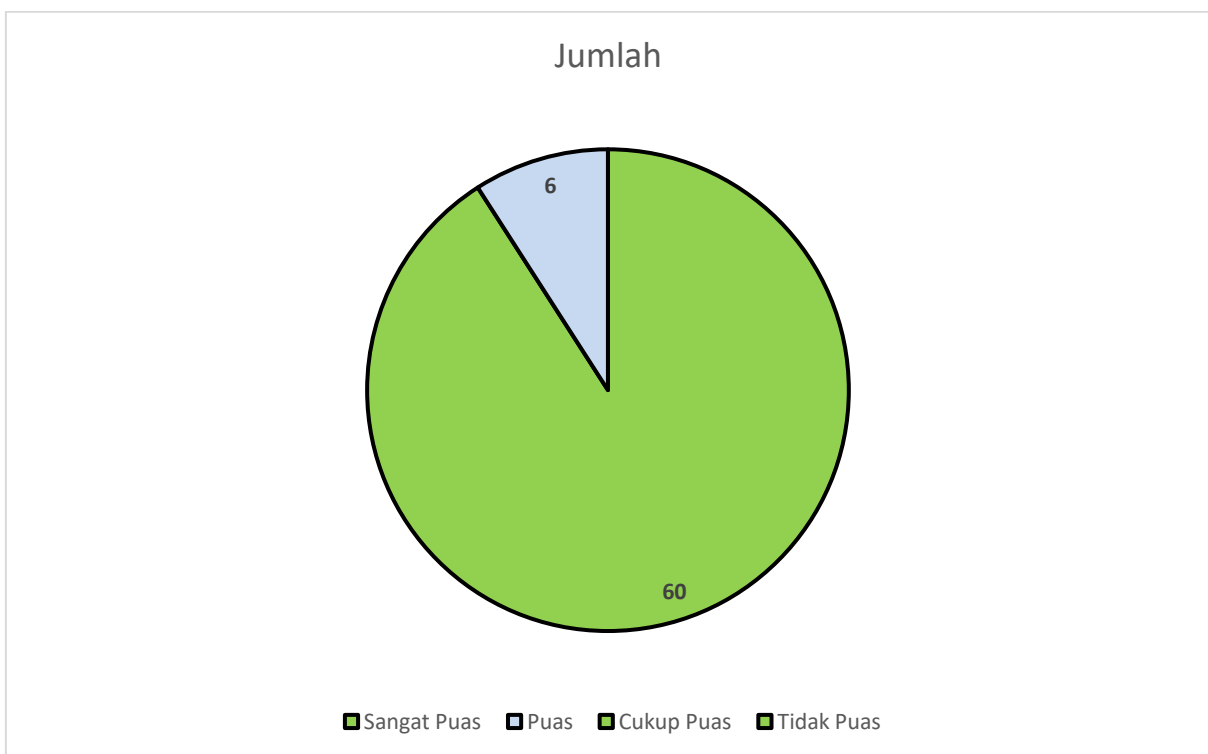
No	Meja Layanan Yang Dinilai	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Senin, 30 Januari 2023 14:30:43 WIB
2	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Senin, 30 Januari 2023 14:00:00 WIB
3	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Senin, 30 Januari 2023 13:59:45 WIB
4	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Senin, 30 Januari 2023 13:36:33 WIB
5	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Senin, 30 Januari 2023 13:36:07 WIB
6	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Senin, 30 Januari 2023 13:35:25 WIB
7	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Jumat, 27 Januari 2023 13:26:30 WIB
8	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 25 Januari 2023 11:13:06 WIB
9	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 25 Januari 2023 11:12:53 WIB
10	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 25 Januari 2023 11:12:41 WIB
11	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Selasa, 24 Januari 2023 10:46:24 WIB
12	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Selasa, 24 Januari 2023 10:46:09 WIB
13	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Selasa, 24 Januari 2023 10:45:44 WIB
14	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 18 Januari 2023 13:18:33 WIB
15	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 18 Januari 2023 13:13:39 WIB
16	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 18 Januari 2023 11:18:13 WIB
17	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 18 Januari 2023 08:36:50 WIB
18	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 18 Januari 2023 08:19:55 WIB
19	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Selasa, 17 Januari 2023 08:33:44 WIB
20	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Senin, 16 Januari 2023 10:32:00 WIB
21	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Jumat, 13 Januari 2023 10:19:16 WIB
22	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Kamis, 12 Januari 2023 15:24:33 WIB
23	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Kamis, 12 Januari 2023 15:24:15 WIB
24	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Kamis, 12 Januari 2023 15:23:58 WIB
25	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Kamis, 12 Januari 2023 10:20:40 WIB
26	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 11 Januari 2023 13:41:43 WIB
27	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Selasa, 10 Januari 2023 11:49:40 WIB
28	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Senin, 9 Januari 2023 10:23:46 WIB
29	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Kamis, 5 Januari 2023 10:51:24 WIB
30	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 4 Januari 2023 13:57:34 WIB
31	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 4 Januari 2023 13:57:12 WIB
32	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 4 Januari 2023 13:56:58 WIB
33	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Rabu, 4 Januari 2023 13:47:25 WIB
34	KEPANITERAAN	SANGAT PUAS	Selasa, 3 Januari 2023 14:49:00 WIB

2. Bagian Kesekretariatan

No	Meja Layanan Yang Dinilai	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Selasa, 31 Januari 2023 08:41:21 WIB
2	KESEKRETARIATAN	PUAS	Jumat, 27 Januari 2023 11:15:02 WIB
3	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Jumat, 27 Januari 2023 11:14:47 WIB
4	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Rabu, 25 Januari 2023 12:21:44 WIB
5	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Rabu, 25 Januari 2023 11:30:00 WIB
6	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Rabu, 25 Januari 2023 11:29:29 WIB
7	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Rabu, 25 Januari 2023 11:05:02 WIB
8	KESEKRETARIATAN	PUAS	Rabu, 25 Januari 2023 10:55:30 WIB
9	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Rabu, 25 Januari 2023 10:55:11 WIB
10	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Rabu, 25 Januari 2023 10:54:40 WIB
11	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Selasa, 24 Januari 2023 11:33:24 WIB
12	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Selasa, 24 Januari 2023 11:33:10 WIB
13	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Selasa, 17 Januari 2023 12:23:03 WIB
14	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Selasa, 17 Januari 2023 12:22:50 WIB
15	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Senin, 16 Januari 2023 14:37:26 WIB
16	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Jumat, 13 Januari 2023 15:14:51 WIB
17	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Jumat, 13 Januari 2023 15:14:34 WIB
18	KESEKRETARIATAN	PUAS	Selasa, 10 Januari 2023 12:16:48 WIB
19	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Selasa, 10 Januari 2023 12:16:36 WIB
20	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Senin, 9 Januari 2023 09:57:14 WIB
21	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Senin, 9 Januari 2023 09:56:58 WIB
22	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Rabu, 4 Januari 2023 12:35:45 WIB
23	KESEKRETARIATAN	PUAS	Rabu, 4 Januari 2023 10:39:33 WIB
24	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Rabu, 4 Januari 2023 10:38:01 WIB
25	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Rabu, 4 Januari 2023 10:33:37 WIB
26	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Selasa, 3 Januari 2023 11:42:32 WIB
27	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Selasa, 3 Januari 2023 11:42:19 WIB
28	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Senin, 2 Januari 2023 14:39:37 WIB
29	KESEKRETARIATAN	PUAS	Senin, 2 Januari 2023 10:39:39 WIB
30	KESEKRETARIATAN	PUAS	Senin, 2 Januari 2023 10:28:04 WIB
31	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Senin, 2 Januari 2023 09:53:04 WIB
32	KESEKRETARIATAN	SANGAT PUAS	Senin, 2 Januari 2023 09:50:22 WIB

Dengan Grafik Survei Harian dan Nilai Presentase Januari Tahun 2023 sebagai berikut :

No	Layanan	Sangat Puas (A)	puas (B)	Cukup Puas (C)	Tidak Puas (D)	Sub Total
1.	Kepaniteraan	34	0	0	0	34
2.	Kesekretariatan	26	6	0	0	32
Total		60	6	0	0	66
Skor Likert: (Likert: kriteria survei)		Sangat Puas x 4	Puas x 3	Cukup Puas x 2	Kurang Puas x1	Total (A+B+C+D)
		240	18	0	0	258
Skor Maksimum (Jumlah Responden x Skor Tertinggi Likert)		Sub Total x 4 66 x 4 = 264				
Index (%) (Total Skor/Skor Maksimum) x 100%		(258/264) x 100% =			97,72%	



BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. kesimpulan

Pelayanan yang diberikan telah sangat baik dan telah sesuai dengan SOP yang ada. Sarana dan Prasarana yang ada dalam menunjang pelayanan prima kepada masyarakat sudah sangat baik. Petugas PTSP juga selalu diberikan pengarah setiap pagi saat Briefing pagi, setiap kendala yang disampaikan petugas langsung ditindak lanjuti oleh pengawas pelaksana.

B. Rekomendasi

Agar Pengawas Pelaksana terus melaksanakan pengarahan sesuai jadwal yang telah dibuat kepada petugas PTSP setiap pagi sebelum melaksanakan tugas masing-masing demi meningkatkan kualitas pelayanan PTSP untuk setiap penerima layanan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dan agar terus di Pertahankan kegiatan tersebut. Pengecekan setiap Sarana dan Prasarana penunjang Pelayanan Prima tentunya juga harus selalu di periksa kondisinya dan dilaporkan kepada pimpinan atau penanggung jawab jika terjadi kerusakan agar ditindak lanjuti.

Demikian laporan ini dibuat dan ditandatangani oleh penyusun sebagai laporan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan Survei Harian di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

**Mengetahui,
Panitera Pengadilan Tinggi Jakarta**



H. TAVIP DWIYATMIKO, S.H., M.H.
NIP. 196411101987021001

**Jakarta, 1 Februari 2023
Panitera Muda Hukum,**



WATTY WIARTI, S.H.,M.H
NIP. 196303271985032002