



**LAPORAN TINDAK LANJUT
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE APRIL SAMPAI DENGAN JUNI 2025
PADA PENGADILAN NEGERI NAMLEA**

PENGADILAN NEGERI NAMLEA
Jln. Do Bin Thalib, Namlea, Kab. Buru – 97571
Telp. (0913) – 2325963
e-mail: pn.namlea@gmail.com ; *website:* www.pn-namlea.go.id



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI AMBON
PENGADILAN NEGERI NAMLEA**

Jalan Do Bin Thalib, Namlea, Kecamatan Namlea, Kabupaten Buru,
Provinsi Maluku, 97571. www.pn-namlea.go.id pn.namlea@gmail.com

**LAPORAN TINDAK LANJUT
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE APRIL SAMPAI DENGAN JUNI 2025
PADA PENGADILAN NEGERI NAMLEA**

A. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Dalam hal ini Pengadilan Negeri Namlea telah menerapkan layanan kepuasan masyarakat melalui meja layanan PTSP dan secara berkala pelaksanaan layanan ini telah dilakukan monitoring dan evaluasi atas penerapan layanan yang diberikan kepada masyarakat di Pengadilan Negeri Namlea.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Tindak Lanjut

Tindak lanjut atas penerapan layanan kepuasan kepada masyarakat di Pengadilan Negeri Namlea pada bulan April sampai dengan Juni 2025 adalah sebagai berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR PER RL	NRR TERTIMBANG	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,667	0,407	A (Sangat Baik)	5
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,633	0,403	A (Sangat Baik)	6
3	Waktu Penyelesaian	3,567	0,396	A (Sangat Baik)	8
4	Biaya Tarif	3,567	0,396	A (Sangat Baik)	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,600	0,400	A (Sangat Baik)	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,733	0,414	A (Sangat Baik)	4
7	Perilaku Pelaksana	3,867	0,429	A (Sangat Baik)	2
8	Sarana dan Prasarana	3,767	0,418	A (Sangat Baik)	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	0,444	A (Sangat Baik)	1
Jumlah		3,71			
IKM		92,78			

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Namlea Periode April sampai dengan Juni 2025 secara keseluruhan adalah **92,78** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**.

Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 1 unsur yang mendapa nilai sempurna (maksimal) yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat 3 unsur penilaian yang masih harus diperbaiki yaitu antara lain :

- 1. Waktu Penyelesaian;
- 2. Biaya Tarif;
- 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode Bulan April sampai dengan Juni 2025 dapat dituangkan sebagai berikut :

1. Waktu Penyelesaian

Kondisi setelah ditindaklanjuti yaitu dalam setiap layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Namlea kepada masyarakat melalui Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) selalu berdasarkan pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Sehingga waktu penyelesaian yang ditempuh dalam memberikan layanan tidak akan melebihi batas waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan maupun SOP.

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SURAT KUASA KHUSUS PENGADILAN NEGERI NAMLEA	
1. Persyaratan	1. Asli dan Fotocopy Surat Kuasa 2. Fotocopy Kartu Tanda Advokat yang masih berlaku 3. Fotocopy Berita Acara Penyempahan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas Surat Kuasa melalui petugas PTSP Hukum 2. Petugas PTSP Hukum memeriksa kelengkapan berkas Surat Kuasa tersebut berdasarkan <i>checklist</i> 3. Jika berkas Surat Kuasa telah lengkap, maka Petugas PTSP Hukum menyerahkan berkas tersebut kepada staf Kepaniteraan Hukum 4. Staf Kepaniteraan Hukum memberi stempel pendaftaran berkas Surat Kuasa 5. Panitera Muda Hukum mengoreksi dan membubuhkan paraf pada stempel pendaftaran 6. Panitera menandatangani stempel Pendaftaran Surat Kuasa 7. Staf Kepaniteraan Hukum mencatat ke dalam Buku Register dan menyerahkan Surat Kuasa tersebut ke Petugas PTSP Hukum 8. Petugas PTSP mengarahkan Pemohon untuk membayar biaya PNBP melalui Kasir 9. Pemohon dapat mengambil Surat Kuasa yang telah didaftar tersebut di Petugas PTSP Hukum dengan memperlihatkan bukti pembayaran PNBP kepada petugas PTSP Hukum
3. Jangka Waktu Pelayanan	60 (enam puluh) menit
4. Biaya/Tarif	PNBP Rp.10.000,00 (sepuluh ribu rupiah)
5. Produk Pelayanan	Surat Kuasa yang telah terdaftar
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Melalui aplikasi SIWAS https://siwas.mahkamahagung.go.id 2. Melalui aplikasi – LAPOR https://www.lapor.go.id 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/401930 4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan : 021 25578300 5. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi : 0911 343236 6. Melalui nomor telpon Pengadilan Negeri : 0913 2325963 7. Melalui e-mail : pn.namlea@gmail.com

Salah satu contoh layanan serta perkiraan waktu penyelesaian berdasarkan Standar Pelayanan dan SOP

2. Biaya Tarif

Kondisi setelah ditindaklanjuti yaitu dalam setiap layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Namlea kepada masyarakat melalui Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) selalu berdasarkan pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam Standar Pelayanan tersebut ditulis secara eksplisit/tersurat mengenai biaya/tarif yang dibutuhkan, sehingga pengguna layanan dapat mengetahui secara jelas mengenai biaya/tarif yang dibutuhkan dalam setiap pelayannya.

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SURAT KUASA KHUSUS PENGADILAN NEGERI NAMLEA	
1. Persyaratan	: 1. Asli dan Fotocopy Surat Kuasa 2. Fotocopy Kartu Tanda Advokat yang masih berlaku 3. Fotocopy Berita Acara Penyempahan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pemohon menyerahkan berkas Surat Kuasa melalui petugas PTSP Hukum 2. Petugas PTSP Hukum memeriksa kelengkapan berkas Surat Kuasa tersebut berdasarkan <i>checklist</i> 3. Jika berkas Surat Kuasa telah lengkap, maka Petugas PTSP Hukum menyerahkan berkas tersebut kepada staf Kepaniteraan Hukum 4. Staf Kepaniteraan Hukum memberi stempel pendaftaran berkas Surat Kuasa 5. Panitera Muda Hukum mengoreksi dan membubuhkan paraf pada stempel pendaftaran 6. Panitera menandatangani stempel Pendaftaran Surat Kuasa 7. Staf Kepaniteraan Hukum mencatat ke dalam Buku Register dan menyerahkan Surat Kuasa tersebut ke Petugas PTSP Hukum 8. Petugas PTSP mengarahkan Pemohon untuk membayar biaya PNBP melalui Kasir 9. Pemohon dapat mengambil Surat Kuasa yang telah didaftar tersebut di Petugas PTSP Hukum dengan memperlihatkan bukti pembayaran PNBP kepada petugas PTSP Hukum
3. Jangka Waktu Pelayanan	: 60 (enam puluh) menit
4. Biaya/Tarif	: PNBP Rp.10.000,00 (sepuluh ribu rupiah)
5. Produk Pelayanan	: Surat Kuasa yang telah terdaftar
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	: 1. Melalui aplikasi SIWAS https://siwas.mahkamahagung.go.id 2. Melalui aplikasi – LAPOR https://www.lapor.go.id 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/401930 4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan : 021 25578300 5. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi : 0911 343236 6. Melalui nomor telpon Pengadilan Negeri : 0913 2325963 7. Melalui e-mail : pn.namlea@gmail.com

Contoh Standar Pelayanan Pendaftaran Surat Kuasa Khusus yang memuat Biaya/Tarif yang dibutuhkan

3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kondisi setelah ditindaklanjuti yaitu dalam setiap layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Namlea kepada masyarakat melalui Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) selalu berdasarkan pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam Standar Pelayanan tersebut memuat tentang produk pelayanan yang akan diterima oleh Pengguna Layanan, sehingga masyarakat dapat mengetahui produk spesifikasi jenis pelayanan yang akan mereka dapatkan.

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SURAT KUASA KHUSUS PENGADILAN NEGERI NAMLEA	
1. Persyaratan	: 1. Asli dan Fotocopy Surat Kuasa 2. Fotocopy Kartu Tanda Advokat yang masih berlaku 3. Fotocopy Berita Acara Penyempahan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pemohon menyerahkan berkas Surat Kuasa melalui petugas PTSP Hukum 2. Petugas PTSP Hukum memeriksa kelengkapan berkas Surat Kuasa tersebut berdasarkan <i>checklist</i> 3. Jika berkas Surat Kuasa telah lengkap, maka Petugas PTSP Hukum menyerahkan berkas tersebut kepada staf Kepaniteraan Hukum 4. Staf Kepaniteraan Hukum memberi stempel pendaftaran berkas Surat Kuasa 5. Panitera Muda Hukum mengoreksi dan membubuhkan paraf pada stempel pendaftaran 6. Panitera menandatangani stempel Pendaftaran Surat Kuasa 7. Staf Kepaniteraan Hukum mencatat ke dalam Buku Register dan menyerahkan Surat Kuasa tersebut ke Petugas PTSP Hukum 8. Petugas PTSP mengarahkan Pemohon untuk membayar biaya PNBPN melalui Kasir 9. Pemohon dapat mengambil Surat Kuasa yang telah didaftar tersebut di Petugas PTSP Hukum dengan memperlihatkan bukti pembayaran PNBPN kepada petugas PTSP Hukum
3. Jangka Waktu Pelayanan	: 60 (enam puluh) menit
4. Biaya/Tarif	: PNBPN Rp.10.000,00 (sepuluh ribu rupiah)
5. Produk Pelayanan	: Surat Kuasa yang telah terdaftar
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	: 1. Melalui aplikasi SIWAS https://siwas.mahkamahagung.go.id 2. Melalui aplikasi – LAPOR https://www.lapor.go.id 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/401930 4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan : 021 25578300 5. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi : 0911 343236 6. Melalui nomor telpon Pengadilan Negeri : 0913 2325963 7. Melalui e-mail : pn.namlea@gmail.com

Contoh Standar Pelayanan yang memuat Produk Pelayanan yang akan didapat oleh Pengguna Layanan

D. Rekomendasi

Dari hasil monitoring dan evaluasi di Pengadilan Negeri Namlea pada bulan April sampai dengan Juni 2025 agar kritik dan saran serta 3 nilai terendah agar selalu diperhatikan untuk ditindaklanjuti dan untuk selanjutnya akan selalu dilakukan evaluasi setiap tiga bulan.

Namlea, 8 Juli 2025

Ketua Pengadilan Negeri Namlea



Hainuddin Tomu, S.H., M.H.

Panitera Pengadilan Negeri Namlea



Hendra Kesaulya, S.H.