

**LAPORAN SURVEI HARIAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA  
PENGADILAN NEGERI WAMENA KELAS II  
PERIODE AGUSTUS TAHUN 2026**



**PENGADILAN NEGERI WAMENA KELAS II**

**TAHUN 2026**



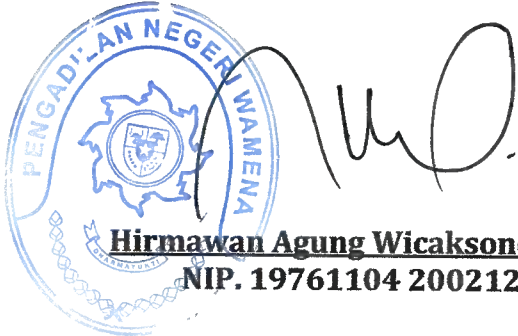
**LAPORAN SURVEI HARIAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PERIODE AGUSTUS TAHUN 2026 PADA  
PENGADILAN NEGERI WAMENA KELAS II**

**LEMBAR PENGESAHAN**

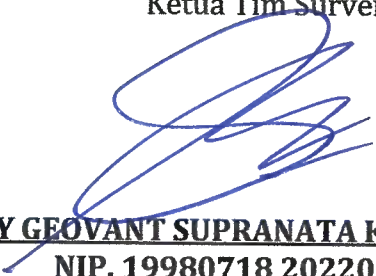
**LAPORAN SURVEI HARIAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**PERIODE AGUSTUS TAHUN 2026 PADA**  
**PENGADILAN NEGERI WAMENA KELAS II**

disahkan di Wamena  
pada hari Seleasa, 02 September 2026

Ketua Pengadilan Negeri Wamena,

  
**Hirmawan Agung Wicaksono, S.H., M.H.**  
**NIP. 19761104 200212 1002**

Ketua Tim Survei,

  
**GERRY GEOVANT SUPRANATA KABAN, S.H., M.H.**  
**NIP. 19980718 202203 1010**

**DAFTAR ISI**

|                                                                    |          |
|--------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                     | <b>1</b> |
| <b>1.1. Latar Belakang .....</b>                                   | <b>1</b> |
| <b>1.2. Tujuan dan Sasaran .....</b>                               | <b>2</b> |
| <b>1.3. Rencana Pelaksanaan.....</b>                               | <b>2</b> |
| <b>1.4. Tahapan Pelaksanaan .....</b>                              | <b>2</b> |
| <b>1.5. Landasan Hukum .....</b>                                   | <b>3</b> |
| <b>BAB II SURVEI HARIAN PTSP .....</b>                             | <b>4</b> |
| <b>2.1. Indeks Survei Harian Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....</b> | <b>4</b> |
| <b>BAB III PENUTUP .....</b>                                       | <b>7</b> |
| <b>3.1. Kesimpulan.....</b>                                        | <b>7</b> |
| <b>3.2. Rekomendasi .....</b>                                      | <b>7</b> |

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pengadilan Negeri (biasa disingkat PN) merupakan sebuah lembaga peradilan dilindungi Peradilan Umum yang berkedudukan di ibu kota Kabupaten atau Kota, sebagai pengadilan tingkat pertama, Pengadilan Negeri berfungsi untuk menerima, memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi masyarakat pencari keadilan pada umumnya.

Pengadilan Negeri merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri sebagai lembaga dibawah Mahkamah Agung RI yang merupakan lembaga yudikatif, memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-undangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum, pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi public non profit. Pelayanan public yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Pemerintahan itu didirikan memiliki filosofi memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan dimata masyarakat secara umum masih terkesan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan dan ketidakpastian penyelesaian.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum dapat 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 pemerintahan yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik ialah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat

beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Wamena Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Direktorat Jenderal Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021

tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Sisuper) pada direktorat Jenderal Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya.

### **1.2. Tujuan dan Sasaran**

Survei ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II. Adapun sasaran survei kepuasan masyarakat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.
2. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.

### **1.3. Rencana Pelaksanaan**

Pengukuran / Survei Harian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2026.

### **1.4. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan Survei Harian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Direktorat Jenderal Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Sisuper) pada direktorat Jenderal Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan angket yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
5. Angket yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa angket, jika ditemukan angket yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka angket tersebut tidak diikuti dalam analisis data.
7. Tim survei mengkode angket, memasukkan jawaban angket dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

### **1.5. Landasan Hukum**

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
- f) Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 54 Tahun 2018 mengatur tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Stranas PK).
- g) Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025.
- h) Permenpan No.14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- i) Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM.
- j) Sk Dirgen 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2022

**BAB II**  
**SURVEI HARIAN PTSP**

**2.1. Indeks Survei Harian Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

| No | Meja Layanan | Satuan Kerja             | Indeks Kepuasan | Rekam Penilaian |
|----|--------------|--------------------------|-----------------|-----------------|
| 1  | PIDANA       | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 13 Agustus 2026 |
| 2  | PERDATA      | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 27 Agustus 2026 |
| 3  | PERDATA      | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 24 Agustus 2026 |
| 4  | PERDATA      | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 13 Agustus 2026 |
| 5  | PERDATA      | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 13 Agustus 2026 |
| 6  | PERDATA      | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 3 Agustus 2026  |
| 7  | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 31 Agustus 2026 |
| 8  | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 31 Agustus 2026 |
| 9  | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 31 Agustus 2026 |
| 10 | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 28 Agustus 2026 |
| 11 | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 28 Agustus 2026 |
| 12 | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 27 Agustus 2026 |
| 13 | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 26 Agustus 2026 |
| 14 | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 26 Agustus 2026 |
| 15 | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | PUAS            | 26 Agustus 2026 |
| 16 | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 26 Agustus 2026 |
| 17 | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 26 Agustus 2026 |
| 18 | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 24 Agustus 2026 |
| 19 | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 24 Agustus 2026 |
| 20 | HUKUM        | PENGADILAN NEGERI WAMENA | SANGAT PUAS     | 14 Agustus 2026 |

|    |       |                             |             |                 |
|----|-------|-----------------------------|-------------|-----------------|
| 21 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 14 Agustus 2026 |
| 22 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 14 Agustus 2026 |
| 23 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 14 Agustus 2026 |
| 24 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 14 Agustus 2026 |
| 25 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 13 Agustus 2026 |
| 26 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 13 Agustus 2026 |
| 27 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 13 Agustus 2026 |
| 28 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 13 Agustus 2026 |
| 29 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 12 Agustus 2026 |
| 30 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 12 Agustus 2026 |
| 31 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 12 Agustus 2026 |
| 32 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 12 Agustus 2026 |
| 33 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 11 Agustus 2026 |
| 34 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 11 Agustus 2026 |
| 35 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 10 Agustus 2026 |
| 36 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 10 Agustus 2026 |
| 37 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 10 Agustus 2026 |
| 38 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 10 Agustus 2026 |
| 39 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 10 Agustus 2026 |
| 40 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 10 Agustus 2026 |
| 41 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 10 Agustus 2026 |
| 42 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 10 Agustus 2026 |
| 43 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 7 Agustus 2026  |
| 44 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 6 Agustus 2026  |

|    |       |                             |             |                 |
|----|-------|-----------------------------|-------------|-----------------|
| 45 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 6 Agustus 2026  |
| 46 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 6 Agustus 2026  |
| 47 | HUKUM | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 3 Agustus 2026  |
| 48 | UMUM  | PENGADILAN NEGERI<br>WAMENA | SANGAT PUAS | 13 Agustus 2026 |

BAB III

PENUTUP

3.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Harian Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menggunakan layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Wamena sebesar 48 Respon dengan kategori penilaian terbanyak adalah Sangat Baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

| No    | Meja Layanan | Indeks Penilaian |             |      |             | Jumlah Nilai |
|-------|--------------|------------------|-------------|------|-------------|--------------|
|       |              | Tidak Puas       | Kurang Puas | Puas | Sangat Puas |              |
| 1     | Pidana       | 0                | 0           | 0    | 1           | 1            |
| 2     | Perdata      | 0                | 0           | 0    | 5           | 5            |
| 3     | Hukum        | 0                | 0           | 1    | 40          | 22           |
| 4     | Umum         | 0                | 0           | 0    | 1           | 1            |
| 5     | E-Court      | 0                | 0           | 0    | 0           | 0            |
| Total |              |                  |             |      |             | 48           |

Para pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II, menilai bahwa pelayanan yang telah diberikan sangat puas saat melakukan layanan pengadilan di pelayanan terpadu satu pintu.

3.2. Rekomendasi

Pelayanan di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II pertahakan dan ditingkatkan para pegawai untuk melakukan layanan yang baik kepada pencari keadilan dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santunn) serta aktif dalam membantu dalam pengisian survei untuk penilaian kinerja pelayanan serta evaluasi untuk menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.