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

PENGADILAN NEGERI WAMENA KELAS II

TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI HARIAN

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PERIODE OKTOBER TAHUN 2026 PADA

PENGADILAN NEGERI WAMENA KELAS II

disahkan di Wamena
pada hari Selasa, 03 November 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

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

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Tujuan dan Sasaran 2

1.3. Rencana Pelaksanaan 2

1.4. Tahapan Pelaksanaan 2

1.5. Landasan Hukum 3

BAB II SURVEI HARIAN PTSP 4

2.1. Indeks Survei Harian Pelayanan Terpadu Satu Pintu 4

BAB III PENUTUP 7

3.1. Kesimpulan 7

3.2. Rekomendasi 7

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengadilan Negeri (biasa disingkat PN) merupakan sebuah lembaga peradilan dilingkungan 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 karateristik 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 Oktober 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 diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding 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 Penyelenggaran 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	PERDATA	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	29 Oktober 2026
2	PERDATA	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	19 Oktober 2026
3	PERDATA	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	14 Oktober 2026
4	PERDATA	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	1 Oktober 2026
5	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	30 Oktober 2026
6	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	29 Oktober 2026
7	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	29 Oktober 2026
8	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	29 Oktober 2026
9	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	29 Oktober 2026
10	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	PUAS	29 Oktober 2026
11	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	29 Oktober 2026
12	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	28 Oktober 2026
13	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	23 Oktober 2026
14	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	23 Oktober 2026
15	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	23 Oktober 2026
16	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	22 Oktober 2026
17	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	22 Oktober 2026
18	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	22 Oktober 2026
19	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	21 Oktober 2026
20	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	20 Oktober 2026

21	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	20 Oktober 2026
22	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	20 Oktober 2026
23	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	19 Oktober 2026
24	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	19 Oktober 2026
25	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	19 Oktober 2026
26	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	19 Oktober 2026
27	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	15 Oktober 2026
28	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	PUAS	15 Oktober 2026
29	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	15 Oktober 2026
30	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	15 Oktober 2026
31	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	13 Oktober 2026
32	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	13 Oktober 2026
33	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	PUAS	13 Oktober 2026
34	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	13 Oktober 2026
35	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	13 Oktober 2026
36	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	13 Oktober 2026
37	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	13 Oktober 2026
38	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	12 Oktober 2026
39	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	12 Oktober 2026
40	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	6 Oktober 2026
41	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	5 Oktober 2026
42	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	1 Oktober 2026
43	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	1 Oktober 2026
44	HUKUM	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	1 Oktober 2026

45	ECOURT	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	30 Oktober 2026
46	ECOURT	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	28 Oktober 2026
47	ECOURT	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	21 Oktober 2026
48	ECOURT	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	14 Oktober 2026
49	ECOURT	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	6 Oktober 2026
50	ECOURT	PENGADILAN NEGERI WAMENA	SANGAT PUAS	5 Oktober 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 50 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	0	0
2	Perdata	0	0	0	4	4
3	Hukum	0	0	2	38	40
4	Umum	0	0	0	0	0
5	E-Court	0	0	0	6	6
Total						50

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.