

**LAPORAN SURVEY HARIAN
KEPUASAN TERHADAP PELAYAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR BANDA ACEH
KELAS IA**



APRIL 2025

**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI BANDA ACEH
PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH**

Jalan Cut Mutia No. 23, Kota Banda Aceh, Aceh, 23242
www.pn-bandaaceh.go.id, it.pnbandaaceh@gmail.com

LEMBAR PENGESAHAN


**LAPORAN
SURVEY HARIAN KEPUASAN
TERHADAP PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
DI PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH KELAS IA**
Berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2024

Disahkan di Banda Aceh

Pada Jumat, 2 Mei 2025


Management Representatif


FAUZI, S.H., M.H.
NIP. 19701209199903 1 001

Koordinator Tim Survei


MUNAWIR EDY SAPUTRA, S.H.
NIP. 19831010 200912 1 008

Ketua Pengadilan Negeri Banda Aceh Kelas IA


Dr. TEUKU SYARAFI, S.H., M.H.
NIP. 19760107 199703 1 005

**LAPORAN SURVEY HARIAN
APRIL 2025**

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 076/KMA/SKNI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan;
6. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2-144/KM ANIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi di Pengadilan;
7. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/11/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/SK/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung Republik Indonesia;
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
10. Keputusan Direktur Jenderal Sadan Peradilan Umum Nomor 1586/DJU/SK/PS01/9/2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan;
11. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi Dan Pengadilan Negeri;
12. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 3239/DJU/SK/HM02.3/2/2019 Tentang Perubahan Direktur Jenderal Sadan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi Dan Pengadilan Negeri;
13. Surat Edaran Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Lingkungan Peradilan Umum;
14. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Survei harian ditujukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pencari keadilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing petugas pelayanan dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana dan prasarana yang ada di PTSP;

2. Sasaran

Sasaran survei adalah masyarakat pencari keadilan sebagai pengguna PTSP Pengadilan Negeri Banda Aceh;

C. Metode Survei

Survei dilakukan dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan angket yang jawabannya bersifat tertutup dan terbuka. Terhadap keseluruhan data yang telah terkumpul akan dilakukan analisis data untuk mencari rata-rata kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Banda Aceh.

Adapun konversi terhadap indikator penilaian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Konversi Indikator Survei

No	Indikator Penilaian	Konversi Indikator
1	Sangat Puas	A1
2	Puas	A2
3	Kurang Puas	A3
4	Tidak Puas	A4

D. Hasil Survei Harian Perbulan

Hasil pengumpulan data survei harian yang dilaksanakan bulan April 2025 adalah sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Survei Harian Bulan April 2025

NO	Bidang PTSP	JUMLAH RESPONDEN	HASIL			
			A1	A2	A3	A4
1	Umum dan Keuangan	16	16	-	-	-
2	Kepaniteraan Tipikor	12	11	1	-	-
3	Kepaniteraan Pidana	20	20	-	-	-
4	Kepaniteraan Perdata/ECourt	30	29	1	-	-
5	Kepaniteraan PHI	8	8	-	-	-
6	Kepaniteraan Hukum	25	24	1	-	-
Jumlah		111	108	3	-	-

Berdasarkan tabel hasil survei tersebut di atas, maka didapatkan data sebagai berikut:

1. PTSP Bidang Umum Dan Keuangan

Jumlah pengisian responden yang dilakukan pengguna layanan PTSP bagian Umum dan Keuangan berjumlah 16 (enam belas) responden atau 14,41% Dari 111 (seratus sebelas) responden tersebut terdapat 16 (enam belas) responden yang menyatakan sangat puas.

2. PTSP Bidang Kepaniteraan Tipikor

Jumlah pengisian responden yang dilakukan pengguna layanan PTSP bagian Tipikor berjumlah 12 (dua belas) responden atau 10,81% Dari 111 (seratus sebelas) responden tersebut terdapat 11 (sebelas) responden yang menyatakan sangat puas dan 1 (satu) responden menyatakan puas.

3. PTSP Bidang Kepaniteraan Pidana

Jumlah pengisian responden yang dilakukan pengguna layanan PTSP bagian Pidana berjumlah 20 (dua puluh) responden atau 18,01%. Dari 111 (seratus sebelas) responden tersebut terdapat 20 (dua puluh) responden yang menyatakan sangat puas.

4. PTSP Bidang Kepaniteraan Perdata/ Ecourt

Jumlah pengisian responden yang dilakukan pengguna layanan PTSP bagian Kepaniteraan Perdata/ Ecourt berjumlah 30 (tiga puluh) responden atau 27,02%. Dari 111 (seratus sebelas) responden tersebut terdapat 29 (dua puluh sembilan) responden yang menyatakan sangat puas dan 1 (satu) responden menyatakan puas.

5. PTSP Bidang Kepaniteraan PHI

Jumlah pengisian responden yang dilakukan pengguna layanan PTSP bagian PHI berjumlah 8 (delapan) responden atau 7,2%. Dari 111 (seratus sebelas) responden tersebut terdapat 8 (delapan) responden yang menyatakan sangat puas.

6. PTSP Bidang Kepaniteraan Hukum

Jumlah pengisian responden yang dilakukan pengguna layanan PTSP bagian Hukum berjumlah 25 (dua puluh lima) responden atau 22,52%. Dari 111 (seratus sebelas) responden tersebut terdapat 24 (dua puluh empat) responden yang menyatakan sangat puas dan 1 (satu) responden menyatakan puas.

Adapun terhadap survei yang dilakukan, beberapa responden memberikan saran atau kritik, dan yang dicantumkan pada laporan ini adalah terhadap pelayanan PTSP pada Pengadilan Negeri Banda Aceh secara umum,

yaitu:

- Bahwa pelayanan yang diberikan telah baik dan agar dapat dipertahankan

E. Rekomendasi Tindak Lanjut

Terhadap apresiasi yang diberikan dan hasil dari survei harian petugas PTSP, rekomendasi yang dapat diberikan kepada pimpinan Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Para petugas PTSP agar tetap melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku, menjaga integritas dan selalu menjalankan budaya kerja 5R dan 3S.
2. Direkomendasikan kepada pimpinan Pengadilan Negeri Banda Aceh untuk memberikan reward and punishment terhadap petugas PTSP sebagai motivasi dalam memberikan pelayanan;

LAMPIRAN

1 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 12:16:48 WIB
2 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 12:15:52 WIB
3 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 12:15:25 WIB
4 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 12:14:46 WIB
5 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 28 April 2025 11:15:12 WIB
6 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Kamis, 24 April 2025 14:16:41 WIB
7 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Kamis, 24 April 2025 12:15:14 WIB
8 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Kamis, 24 April 2025 09:43:35 WIB
9 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 23 April 2025 14:57:09 WIB
10 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 15:06:22 WIB
11 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 11:24:55 WIB
12 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 16 April 2025 11:08:14 WIB
13 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 16 April 2025 11:07:27 WIB
14 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 16 April 2025 11:06:11 WIB
15 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 15 April 2025 14:29:59 WIB
16 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 14 April 2025 11:43:12 WIB
17 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 14 April 2025 11:41:36 WIB
18 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 15:23:13 WIB
19 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Kamis, 10 April 2025 10:44:41 WIB
20 PIDANA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 8 April 2025 10:36:10 WIB
1 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 15:05:06 WIB
2 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 28 April 2025 14:41:06 WIB
3 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	PUAS	Senin, 28 April 2025 11:09:24 WIB
4 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 23 April 2025 15:09:16 WIB
5 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 23 April 2025 15:06:48 WIB
6 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 16 April 2025 15:04:44 WIB
7 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 16 April 2025 14:39:23 WIB
8 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 15 April 2025 11:55:10 WIB
9 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 15:49:15 WIB
10 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Kamis, 10 April 2025 15:33:11 WIB
11 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Kamis, 10 April 2025 14:55:00 WIB
12 TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 8 April 2025 09:55:08 WIB
1 PHI	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 28 April 2025 11:10:40 WIB
2 PHI	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Kamis, 24 April 2025 11:05:25 WIB
3 PHI	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 10:35:58 WIB
4 PHI	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 21 April 2025 15:10:18 WIB
5 PHI	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 15 April 2025 10:24:52 WIB
6 PHI	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 15 April 2025 10:23:20 WIB
7 PHI	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 14 April 2025 10:13:38 WIB
8 PHI	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 10:00:16 WIB
1 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 15:20:10 WIB
2 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 15:15:03 WIB
3 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 15:13:41 WIB
4 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 12:22:02 WIB
5 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 12:20:52 WIB
6 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 28 April 2025 12:16:44 WIB
7 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	PUAS	Kamis, 24 April 2025 09:27:43 WIB
8 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Kamis, 24 April 2025 09:20:16 WIB
9 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 23 April 2025 15:00:26 WIB
10 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 23 April 2025 13:57:26 WIB
11 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 15:10:40 WIB
12 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:47:51 WIB
13 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:42:08 WIB
14 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:32:43 WIB
15 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 11:04:12 WIB
16 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 21 April 2025 10:09:52 WIB
17 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 21 April 2025 09:55:11 WIB
18 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 15 April 2025 10:37:23 WIB
19 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 15 April 2025 10:36:20 WIB
20 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 14 April 2025 11:53:19 WIB
21 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 15:23:41 WIB
22 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 10:07:27 WIB
23 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Kamis, 10 April 2025 09:42:00 WIB
24 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Kamis, 10 April 2025 09:30:17 WIB
25 HUKUM	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 8 April 2025 10:32:25 WIB

1 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 12:18:25 WIB
2 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 12:17:37 WIB
3 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 28 April 2025 11:13:51 WIB
4 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 28 April 2025 11:12:33 WIB
5 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 28 April 2025 11:11:25 WIB
6 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	PUAS	Senin, 28 April 2025 11:05:35 WIB
7 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 23 April 2025 12:04:27 WIB
8 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 23 April 2025 11:55:11 WIB
9 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 23 April 2025 11:34:40 WIB
10 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 23 April 2025 10:01:37 WIB
11 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:50:11 WIB
12 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 11:18:04 WIB
13 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 10:46:14 WIB
14 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 21 April 2025 15:32:08 WIB
15 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 21 April 2025 14:50:49 WIB
16 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 16 April 2025 15:03:29 WIB
17 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 16 April 2025 11:05:00 WIB
18 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 15 April 2025 14:37:01 WIB
19 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 15 April 2025 14:28:47 WIB
20 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 15 April 2025 11:12:39 WIB
21 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 15 April 2025 09:46:05 WIB
22 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 14 April 2025 11:40:29 WIB
23 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 14 April 2025 11:13:18 WIB
24 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Senin, 14 April 2025 10:12:40 WIB
25 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 11:13:27 WIB
26 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 10:03:46 WIB
27 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 09:49:02 WIB
28 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 09:19:49 WIB
29 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 10:48:38 WIB
30 PERDATA	PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH	SANGAT PUAS	Selasa, 8 April 2025 10:26:07 WIB