

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
TERHADAP MONITORING DAN EVALUASI PADA  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
BULAN JULI S.D. SEPTEMBER 2025**



**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG  
TAHUN 2025**



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN MILITER  
DAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA  
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA PALEMBANG  
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG**

Jalan Pulau Bangka, Padang Baru, Kecamatan Pangkalan Baru, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  
Telp: (0717) 9111513. Website: [ptun-pangkalpinang.go.id](http://ptun-pangkalpinang.go.id). e-Mail: [info@ptun-pangkalpinang.go.id](mailto:info@ptun-pangkalpinang.go.id)

---

**LAPORAN TINDAK LANJUT TERHADAP MONITORING DAN EVALUASI PADA  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
BULAN JULI S.D. SEPTEMBER 2025**

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Mahkamah Agung telah menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Dibawahnya, yang di dalamnya memuat amanah untuk membangun suatu system pelaporan/pengaduan yang memungkinkan bagi aparat peradilan atau stakeholder lainnya untuk melaporkan adanya suatu perbuatan yang terindikasi pelanggaran yang terjadi di lingkungan Mahkamah Agung Republik Indonesia atau badan peradilan di bawahnya.

Bahwa dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik serta untuk mewujudkan kewibawaan dan martabat lembaga peradilan dan upaya pencegahan pelanggaran serta mempercepat pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dan untuk meningkatkan pelayanan peradilan pada masyarakat pencari keadilan, maka setiap aparat badan peradilan yang melihat dan/atau mengetahui adanya hal tersebut, wajib melaporkan/mengadukannya pada Badan Pengawasan Mahkamah Agung. Selain itu, dalam rangka mendorong peran serta masyarakat untuk mencegah pelanggaran serta mempercepat pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dan untuk meningkatkan pelayanan peradilan, bagi masyarakat yang melihat dan/atau mengetahui sebagaimana hal tersebut, maka dapat melaporkan/mengadukannya kepada Badan Pengawasan Mahkamah Agung.

Berkaitan dengan penerapan penanganan pengaduan sebagaimana hal di atas, Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang sebagai salah satu badan peradilan dibawah Mahkamah Agung, senantiasa berkomitmen untuk mendukung pelaksanaan tersebut secara baik dan maksimal dalam rangka mewujudkan

pembangunan Zona Integritas Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang menjadi Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Salah satu dari pelaksanaan Penanganan Pengaduan adalah menerima dan menindaklanjuti setiap laporan serta pengaduan dari masyarakat. Dalam hal ini Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang telah menerapkan layanan pengaduan masyarakat melalui meja layanan PTSP. Dan secara berkala pelaksanaan layanan ini telah dilakukan monitoring dan evaluasi atas penerapan layanan pengaduan masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang menyadari tindak lanjut atas monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan terhadap aparatur dan pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

## **B. Tujuan**

Maksud dan tujuan penyusunan laporan monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut atas penanganan pengaduan masyarakat, adalah:

- Sebagai bentuk pertanggungjawaban Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dalam turut aktif membangun Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
- Memberikan penilaian dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat untuk menentukan langkah-langkah yang diambil oleh Tim Penanganan Pengaduan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang terhadap informasi masyarakat atas dugaan pelanggaran korupsi, kolusi dan nepotisme;
- Mengukur kualitas pelayanan peradilan serta merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan terhadap aparatur dan pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

## **C. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Pemerintah;
5. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;
6. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan;
7. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;

## II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat dari berbagai sarana pengaduan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang selama bulan Juli s.d. September 2025, adalah sebagai berikut:

### a. Data Layanan Pengaduan pada Bulan Juli 2025:

| No. | Sarana Pengaduan                                                                       | Jenis Pengaduan | Penanganan Pengaduan | Keterangan          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|---------------------|
| 1.  | Kotak Pengaduan/<br>Kotak Saran                                                        | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 2.  | Meja Pengaduan                                                                         | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 3.  | Website <a href="http://www.ptun-pangkalpinang.go.id">www.ptun-pangkalpinang.go.id</a> | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 4.  | Aplikasi SIWAS<br>(Sistem Informasi Pengawasan)                                        | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 5.  | Aplikasi LAPOR<br>(Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)                       | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |

**b. Data Layanan Pengaduan pada Bulan Agustus 2025:**

| No. | Sarana Pengaduan                                                                       | Jenis Pengaduan | Penanganan Pengaduan | Keterangan          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|---------------------|
| 1.  | Kotak Pengaduan/<br>Kotak Saran                                                        | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 2.  | Meja Pengaduan                                                                         | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 3.  | Website <a href="http://www.ptun-pangkalpinang.go.id">www.ptun-pangkalpinang.go.id</a> | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 4.  | Aplikasi SIWAS<br>(Sistem Informasi Pengawasan)                                        | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 5.  | Aplikasi LAPOR<br>(Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)                       | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |

**c. Data Layanan Pengaduan pada Bulan September 2025:**

| No. | Sarana Pengaduan                                                                       | Jenis Pengaduan | Penanganan Pengaduan | Keterangan          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|---------------------|
| 1.  | Kotak Pengaduan/<br>Kotak Saran                                                        | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 2.  | Meja Pengaduan                                                                         | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 3.  | Website <a href="http://www.ptun-pangkalpinang.go.id">www.ptun-pangkalpinang.go.id</a> | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 4.  | Aplikasi SIWAS<br>(Sistem Informasi Pengawasan)                                        | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |
| 5.  | Aplikasi LAPOR<br>(Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)                       | -               | -                    | Tidak ada pengaduan |

### III. TINDAK LANJUT ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Tindak lanjut atas hasil laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang selama bulan Juli s.d. September 2025, adalah sebagai berikut:

#### a. Data Layanan Pengaduan pada Bulan Juli 2025:

| No. | Sarana Pengaduan                                                                       | Jenis Pengaduan | Penanganan Pengaduan | Keterangan          | Tindak Lanjut |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|---------------------|---------------|
| 1.  | Kotak Pengaduan/<br>Kotak Saran                                                        | -               | -                    | Tidak ada pengaduan | Nihil         |
| 2.  | Meja Pengaduan                                                                         | -               | -                    | Tidak ada pengaduan | Nihil         |
| 3.  | Website <a href="http://www.ptun-pangkalpinang.go.id">www.ptun-pangkalpinang.go.id</a> | -               | -                    | Tidak ada pengaduan | Nihil         |
| 4.  | Aplikasi SIWAS<br>(Sistem Informasi Pengawasan)                                        | -               | -                    | Tidak ada pengaduan | Nihil         |
| 5.  | Aplikasi LAPOR<br>(Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)                       | -               | -                    | Tidak ada pengaduan | Nihil         |

#### b. Data Layanan Pengaduan pada Bulan Agustus 2025:

| No. | Sarana Pengaduan                                                                       | Jenis Pengaduan | Penanganan Pengaduan | Keterangan          | Tindak Lanjut |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|---------------------|---------------|
| 1.  | Kotak Pengaduan/<br>Kotak Saran                                                        | -               | -                    | Tidak ada pengaduan | Nihil         |
| 2.  | Meja Pengaduan                                                                         | -               | -                    | Tidak ada pengaduan | Nihil         |
| 3.  | Website <a href="http://www.ptun-pangkalpinang.go.id">www.ptun-pangkalpinang.go.id</a> | -               | -                    | Tidak ada pengaduan | Nihil         |
| 4.  | Aplikasi SIWAS<br>(Sistem Informasi Pengawasan)                                        | -               | -                    | Tidak ada pengaduan | Nihil         |

|    |                                                                        |   |   |                        |       |
|----|------------------------------------------------------------------------|---|---|------------------------|-------|
| 5. | Aplikasi LAPOR<br>(Layanan Aspirasi<br>dan Pengaduan<br>Online Rakyat) | - | - | Tidak ada<br>pengaduan | Nihil |
|----|------------------------------------------------------------------------|---|---|------------------------|-------|

**c. Data Layanan Pengaduan pada Bulan September 2025:**

| No. | Sarana Pengaduan                                                                       | Jenis<br>Pengaduan | Penanganan<br>Pengaduan | Keterangan             | Tindak<br>Lanjut |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|------------------------|------------------|
| 1.  | Kotak Pengaduan/<br>Kotak Saran                                                        | -                  | -                       | Tidak ada<br>pengaduan | Nihil            |
| 2.  | Meja Pengaduan                                                                         | -                  | -                       | Tidak ada<br>pengaduan | Nihil            |
| 3.  | Website <a href="http://www.ptun-pangkalpinang.go.id">www.ptun-pangkalpinang.go.id</a> | -                  | -                       | Tidak ada<br>pengaduan | Nihil            |
| 4.  | Aplikasi SIWAS<br>(Sistem Informasi<br>Pengawasan)                                     | -                  | -                       | Tidak ada<br>pengaduan | Nihil            |
| 5.  | Aplikasi LAPOR<br>(Layanan Aspirasi<br>dan Pengaduan<br>Online Rakyat)                 | -                  | -                       | Tidak ada<br>pengaduan | Nihil            |

#### **IV. KESIMPULAN**

Dari hasil monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang selama Juli s.d. September 2025, diperoleh hasil bahwa dari semua sarana layanan yang tersedia tidak ditemukan adanya pelaporan/pengaduan yang diajukan atas pelaksanaan layanan Pengaduan dan Informasi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, sehingga tidak ada tindak lanjut yang harus dilakukan;

## V. REKOMENDASI

Dengan tidak ditemukan adanya pelaporan/pengaduan yang diajukan selama bulan Juli s.d. September 2025, diharapkan agar Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dapat terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik yang telah berjalan, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif dan meminimalisir bahkan meniadakan adanya pengaduan, yang berarti mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

Pangkalpinang, 1 Juli 2025

Atasan Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat,



**LUCYA PERMATA SARI**