



PENGADILAN MILITER UTAMA

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI

PENGADUAN MASYARAKAT

**MARET
2026**



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN MARET 2026

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur di lingkungan Pengadilan banyak dikeluhkan oleh masyarakat Pencari Keadilan. Hal ini disebabkan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sehingga menjadi permasalahan dari implementasi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan adanya permasalahan tersebut, maka peningkatan pelayanan untuk meraih kepuasan masyarakat selalu diupayakan oleh Pengadilan Militer Utama dengan mewujudkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), serta penancangan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) demi terwujudnya cita-cita Reformasi Birokrasi pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya.

B. Tujuan

1. Sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dalam mendukung Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada Pengadilan Militer Utama.
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti.

C. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
3. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Wistleblowing System*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat bulan Maret 2026 adalah sebagai berikut:

NO	SARANA	JENIS PENGADUAN	PENANGANAN PENGADUAN	KET
1.	Kotak pengaduan/ kotak saran	-	-	
2.	Meja pengaduan (PTSP)	-	-	
3.	Website	-	-	
4.	Aplikasi SIWAS	-	-	
5.	Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat)	-	-	
6.	Media social	-	-	

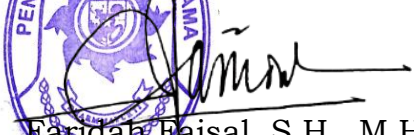
III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring terhadap penanganan pengaduan masyarakat selama bulan Maret 2026 diperoleh hasil bahwa pada semua sarana dan layanan yang tersedia tidak ditemukan adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan pada Pengadilan Militer Utama.

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik pada Pengadilan Militer Utama terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan.

IV. REKOMENDASI

Diharapkan Pengadilan Militer Utama dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang telah berjalan dengan memperhatikan perawatan sarana dan prasarana yang digunakan para pengguna layanan, sehingga penilaian atas kepuasan masyarakat selalu optimal.

Jakarta, 31 Maret 2026
Kepala Pengadilan Militer Utama,

Faridah Faisal, S.H., M.H.
Mayor Jenderal TNI