

MONITORING DAN EVALUASI

*SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I*



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

2021

I. PENDAHULUAN

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah 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 survei yang sesuai. Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, dalam hal ini para stakeholder Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

II. TUJUAN PELAKSANAAN SURVEI

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada rentang waktu tanggal 13 Januari 2021 sampai dengan tanggal 19 Januari 2021, hasil survey disahkan tanggal 29 Januari 2021 oleh Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

Survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing - masing unit penyelenggara pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan.

III. KESIMPULAN HASIL SURVEI

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Pangkalan Balai secara keseluruhan adalah **85,17** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**, yang pada survey sebelumnya Pengadilan Negeri Pangkalan Balai secara keseluruhan mendapatkan nilai **85.10** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**.
2. Terhadap hasil survey ada peningkatan nilai dari unsur-unsur yang disurvei
3. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat tiga unsur penilaian yang memiliki nilai terendah yaitu pada unsur **Persyaratan, Waktu Pelayanan dan Sarana dan Prasarana**.

IV. REKOMENDASI ATAS HASIL SURVEI

- a. Semua unsur atau Satuan Kerja (unit pelayanan) di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang menjadi lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
- b. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai, mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

V. TINDAK LANJUT ATAS UNSUR DENGAN NILAI TERENDAH

Berdasarkan analisa terhadap data kuisisioner kepuasan masyarakat dan telah diketahui sebagaimana di atas, unsur yang mendapatkan penilaian 3 (tiga) terendah adalah unsur **Persyaratan, Waktu Pelayanan dan Sarana dan Prasarana**.

Untuk unsur Waktu Pelayanan dan Persyaratan tindaklanjut yang dilakukan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai sudah membuat brosur pelayanan yang memuat waktu perkiraan penyelesaian layanan dan syarat-syarat pelayanan tersebut.

Seperti Monev sebelumnya penyebab nilai *sarana dan prasarana* masih menjadi nilai yang paling rendah di PN Pangkalan Balai yakni karena PN Pangkalan Balai masih baru dan masih menggunakan gedung sementara untuk operasional pekerjaan sehari-hari.

Atas penilaian unsur *sarana dan prasarana sebagai unsur terendah dari survey* yang dapat ditindaklanjuti dengan mengupayakan untuk menambah sarana dan prasarana dengan berkoordinasi dengan Mahkamah Agung, Pengadilan Tinggi Palembang dan Pemerintah Daerah Banyuasin agar sarana dan prasarana dapat dilengkapi lagi untuk menunjang pelayan pengadilan.

Ketua
Pengadilan Negeri Pangkalan Balai



Dr. YUDI NOWIANDRI, S.H., M.H.