

MONITORING DAN EVALUASI

*SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN III*



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 01 Juli 2021 sampai dengan tanggal 30 September 2021. Survey dilaksanakan menggunakan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (Sisuper). Hasil survey disahkan tanggal 30 September 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 **92,04** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**.
2. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat tiga unsur penilaian yang memiliki nilai terendah yaitu pada unsur **Kualitas Sarana dan Prasarana** dengan nilai **3,133**, **Waktu Pelayanan** dengan nilai **3,41**, dan **Prosedur** dengan nilai **3,533**.

### 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 kuisioner kepuasan masyarakat dan telah diketahui sebagaimana di atas, unsur yang mendapatkan penilaian 3 (tiga) terendah adalah unsur **Kualitas Sarana dan Prasarana**, **Waktu Pelayanan** dan **Prosedur**.

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

diberikan juga sudah mempedomani dan sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku.

Unruk *prosedur*, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai sudah memberikan pelayanan sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku serta mengupload prosedur pelayanan tersebut di Website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

*sarana dan prasarana* masih menjadi nilai yang paling rendah di PN Pangkalan Balai yakni karena PN Pangkalan Balai 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



SILVIARIANI, S.H., M.H.

The signature block contains a circular official stamp of the Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. The stamp features a central emblem with a scale of justice and a book, surrounded by the text 'PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI' and 'KEMENTERIAN KEMAHKAMAHAN RI'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. The name 'SILVIARIANI, S.H., M.H.' is printed in black text below the signature.