

MONITORING DAN EVALUASI

SURVEI PRESEPSI KUALITAS PELAYANAN TRIWULAN II



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

2023

I. PENDAHULUAN

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Presepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Presepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Indeks Presepsi Kualitas Pelayanan atau SPKP 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 aparatur 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 Presepsi Kualitas Pelayanan dilaksanakan pada rentang waktu tanggal 01 April 2023 sampai dengan tanggal 30 Juni 2023. Survey dilaksanakan menggunakan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (Sisuper). Hasil survey disahkan tanggal 03 Juli 2023 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 **99,14** 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 **Respon** dengan nilai **3,931**, **Penyelesaian** dengan nilai **3,828** dan **Prosedur** dengan nilai **3,966**.

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 Presepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 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 terendah adalah unsur **Respon** dengan nilai **3,931**, **Penyelesaian** dengan nilai **3,828**, dan **Prosedud** dengan nilai **3,966**. Hal ini tentunya menjadi perhatian tersendiri bagi semua aparatur di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dimana pada unsur **Respon**, Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melakukan pelatihan tentang pelayanan Prima yang bertujuan meningkatkan kemampuan dan profesionalisme petugas PTSP

Untuk **Penyelesaian**, Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasakan kekecewaan terhadap keterlambatan pelayanan yang diberikan petugas layanan dalam bentuk souvenir pengadilan

Untuk **Respon**, adapun tindaklanjut yang dilakukan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yaitu petugas PTSP dalam pelaksanaannya sudah melaksanakan tugasnya berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ada dan untuk mempermudah masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan

Demikian hasil Monitoring, Evaluasi dan Tindaklanjut atas hasil pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dan dapat lebih meningkatkan kualitas agar dapat selalu memberikan pelayanan yang prima.

Ketua

Pengadilan Negeri Pangkalan Balai



NORITA DWI WAHYUNI, S.H., M.H.