

MONITORING DAN EVALUASI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

2023

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 Oktober 2023 sampai dengan tanggal 31 Desember 2023. Survey dilaksanakan menggunakan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (Sisuper). Hasil survey disahkan tanggal 02 Januari 2024 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 **98,95** 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 **Persyaratan** dengan nilai **3,932** **Prosedur** dengan nilai **3,948**, dan **Biaya/Tarif** dengan nilai **3,946**.

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 terendah adalah unsur **Persyaratan** dengan nilai **3,932** **Prosedur** dengan nilai **3,948**, dan **Biaya/Tarif** dengan nilai **3,946**. Hal ini tentunya menjadi perhatian tersendiri bagi semua aparatur di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dimana pada unsur **Persyaratan**, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai sudah membuat brosur di setiap pelayanan dimana memuat syarat-syarat dan mengupload ke dalam Website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai, Petugas pelayanan juga sudah mempedomani SOP dalam melaksanakan tugasnya. Untuk **Prosedur**, petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dalam pelaksanaannya sudah melaksanakan tugasnya berdasarkan *Standard*

Operating Procedure (SOP) yang ada dan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses prosedur pelayanan, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah memasukkan prosedur pelayanan di Website Pengadilan. Untuk **Biaya/Tarif** Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah Memasang Banner standar pelayanan di ruang PTSP yang didalamnya memuat biaya dari setiap pelayanan yang ada serta mengupload biaya perkara pada website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dan juga meletakkan besaran panjar biaya perkara tersebut pada ruang pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai untuk menciptakan transparansi dalam berperkara di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

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



NOFITA DWI WAHYUNI, S.H., M.H.