LAPORAN TINDAK LANJUT

ZONA INTEGRITAS

HASIL SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

TRIWULAN II TAHUN 2026



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

KOMPLEK PERKANTORAN PEMKAB BANYUASIN JL. JAKSA AGUNG R. SOEPRAPTO, KELURAHAN MULYA AGUNG, KECAMATAN BANYUASIN III KABUPATEN BANYUASIN
TELP/FAX. (0711) 5723669
website : pn-pangkalanbalai.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat serta hidayah Nya sehingga kami Tim Survey Pengadilan Negeri Pangkalan Balai mampu menyelesaikan laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Triwulan II Tahun 2026.

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey ini kami lakukan dengan maksud untuk menindaklanjuti Hasil Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai pada Triwulan II Tahun 2026 yang diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai Sangat Puas. Namun dari hasil tersebut, terdapat beberapa kurang maksimal terhadap pelayanan yang perlu untuk ditindak lanjuti.

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada rekan rekan Tim Survey Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yang telah bekerja keras menyelesaikan tugasnya dalam pelaksanaan survey dan menyusun Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Triwulan II Tahun 2026, demi terwujudnya visi dan misi Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Terima kasih juga kepada seluruh Keluarga Besar Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yang telah mendukung terlaksananya Tindak Lanjut keinginan pelanggan untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Semoga hubungan yang telah terjalin dengan baik selama ini dapat terjalin dengan baik seterusnya.

Kami sadar bahwa penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan, kritik serta saran dari seluruh aspek yang ada di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai demi kesempurnaan dari laporan ini. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

Pangkalan Balai, 01 Juli 2026
Ketua Tim Survei

BAINAL HAKIM, S H.
NIP. 19690903 199403 1 005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i
KATA PENGANTAR..... ii
DAFTAR ISI..... iii
BAB I . PENDAHULUAN..... 1
A. Latar Belakang..... 1
B. Dasar Hukum..... 1
C. Sasaran..... 1
D. Manfaat..... 2
E. Tujuan..... 2
BAB II. PROSEDURE PENGUKURAN SURVEY..... 3
A. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data..... 3
B. SOP Survey Kepuasan Pelayanan..... 3
C. Pengolahan Data..... 4
BAB III. HASIL SURVEY..... 5
A. Hasil Survey..... 5
BAB IV. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY..... 6
A. Gambaran Umum..... 6

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus Pengadilan Negeri Pangkalan Balai melakukan Tindak Lanjut atas keinginan Pelanggan untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

B. DASAR HUKUM

1. Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara **dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 ;**

C. SASARAN

Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan memiliki beberapa sasaran yaitu :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan Survey persepsi kualitas pelayanan;

2. Melakukan Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. MANFAAT

Tersedianya data Index Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui gambaran kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut haL perlu dilakukan;

E. TUJUAN

1. Mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Publik Di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ;
2. Melakukan Tindak lanjut atas hasil survey kepuasan Pelanggan ;

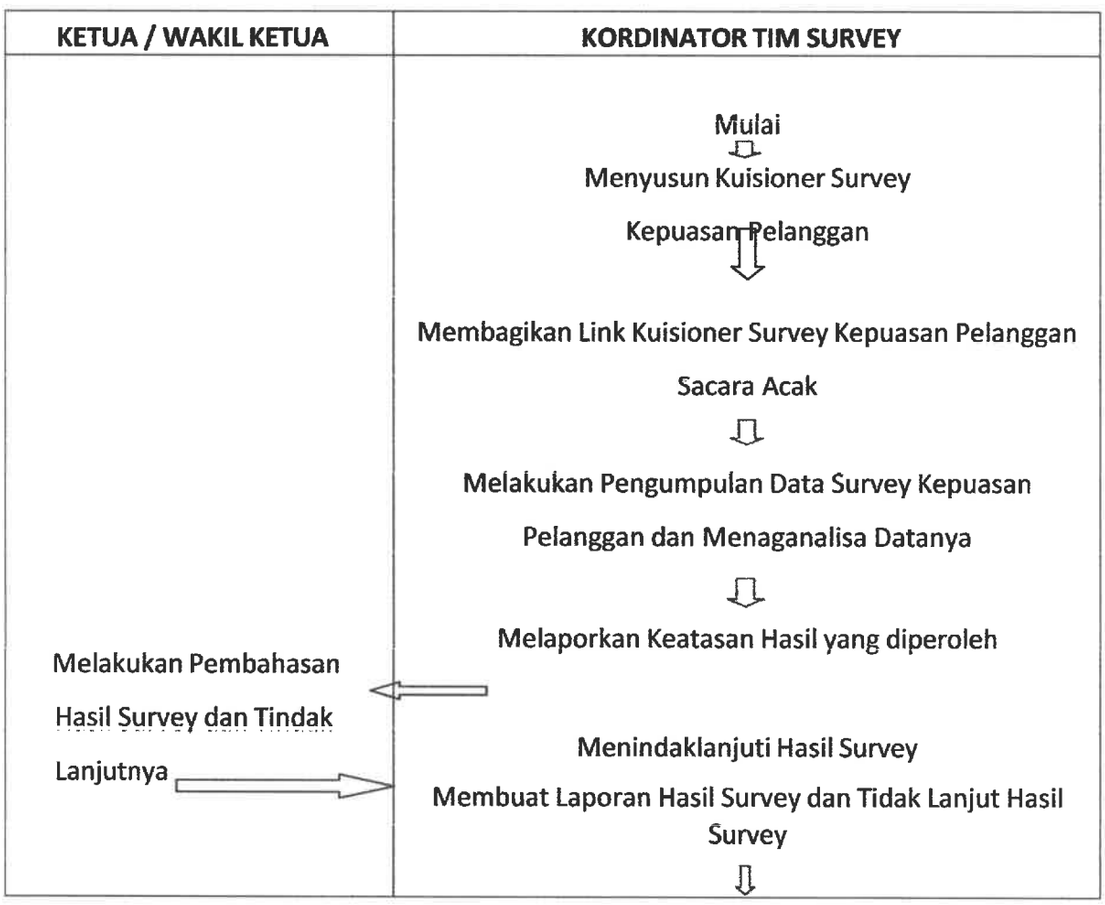
BAB II

PROSEDURE PENGUKURAN SURVEY

A. LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan di unit Pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai pada saat jam kantor, diambil secara acak (random sampling) dari seluruh pengunjung Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Pemilihan sampel dilakukan secara acak diseluruh wilayah pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai baik yang berprofesi PNS, Polri, Advokat, dan lain sebagainya, sehingga dapat mewakili karakteristik wilayah dan budaya setempat yang dapat mempengaruhi perilaku masyarakat sehingga diharapkan data yang diperoleh dapat mewakili dan dapat dipertanggung jawabkan. Responden dari survey harian ini adalah pengunjung Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yang telah berusia kurang lebih 18 tahun, hal ini diharapkan responden tersebut dianggap telah cukup dewasa dalam memberikan pendapat yang dapat dipertanggungjawabkan dan dianggap valid. Data dikumpulkan dengan sistem pengisian quisioner kepada responden, survey dilaksanakan pada periode Triwulan I bulan Januari 2026 s/d Maret 2026. Selanjutnya laporan tersebut dianalisa pada awal bulan April 2026 untuk ditindak lanjuti sesuai dengan keinginan Pelanggan.

B. SOP SURVEY KEPUASAN PELAYANAN



	Selesai

C. PENGOLAHAN DATA

Metode Pengolahan Data Nilai SPKP dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survey persepsi kualitas pelayanan terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

- Bobot nilai rata – rata tertimbang = Jumlah Bobot = 1 = 0,083

Untuk memperoleh nilai SPKP unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

- SPKP = Total dari Nilai Persepsi Per Unsur x Nilai penimbang Total unsur yang terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPKP yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: SPKP Unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.

Nilai Persepsi, Interval SPKP, Interval Konversi SPKP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPKP	NILAI INTERVAL KONVERSI SPKP	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	BAIK
4	3,26-4,00	81,26-100	A	SANGAT BAIK

BAB III

HASIL SURVEY

Kuisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 61responden. Berdasarkan Survey persepsi kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan balai dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Triwulan II Tahun 2026 sebesar4,00/ 100% berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26–100) dengan nilai setiap unsur :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR per unsur	NRR Tertimbang per unsur
1	Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik.	4,00	0,500
2	Informasi Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan	4,00	0,500
3	Prosedur/Alur pelayanan	4,00	0,500
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	4,00	0,500
5	Tarif/Biaya pelayanan	4,00	0,500
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online	4,00	0,500
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online	4,00	0,500
8	Layanan konsultasi dan pengaduan	4,00	0,500
NILAI INDEKS			4,00
Nilai SPKP setelah dikonversi (NI x 25)			100

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

A. Gambaran Umum

Hasil Survey persepsi kualitas pelayanan pada Triwulan II tahun 2026 diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai **100% (sangat baik)** dengan nilai 3 unsur tertinggi yaitu :

1. Informasi Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
2. Prosedur/Alur pelayanan.
3. Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik.

Namun Hasil Survey Kepuasan Pengguna pada Triwulan II tahun 2026 terdapat juga nilai dengan 3 unsur terendah yaitu :

1. Sarana dan Prasarana PendukungInformasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik.
2. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online.
3. Layanan konsultasi dan pengadua

Dengan adanya nilai terendah dalam hasil survey yang dilaksanakan pada Triwulan II tahun 2026 maka perlu dibuat tindak lanjut terhadap hasil survey yang bertujuan menganalisa dan memetakan penyebab nilai terendah dari hasil survey. Adapun tindak lanjut yang dilaksanakan yaitu :

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online:

Pengadilan akan melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap sarana prasarana pelayanan serta sistem pelayanan berbasis elektronik secara berkala untuk memastikan kemudahan akses bagi pengguna layanan. Selain itu, akan dilakukan pemeliharaan fasilitas, optimalisasi sistem online, serta penyediaan petunjuk penggunaan yang lebih informatif agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan dengan mudah, nyaman, dan efektif.

2. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online:

Kami memberi rekomendasi untuk pengawas dan penanggung jawab pelayanan agar memberikan pembinaan pada saat briefing pagi dan evaluasi sore kepada petugas layanan untuk selalu mematuhi SOP dan Standar Pelayanan yang berlaku.

3. Layanan konsultasi dan pengaduan

Pengadilan akan mengoptimalkan layanan konsultasi dan pengaduan dengan meningkatkan

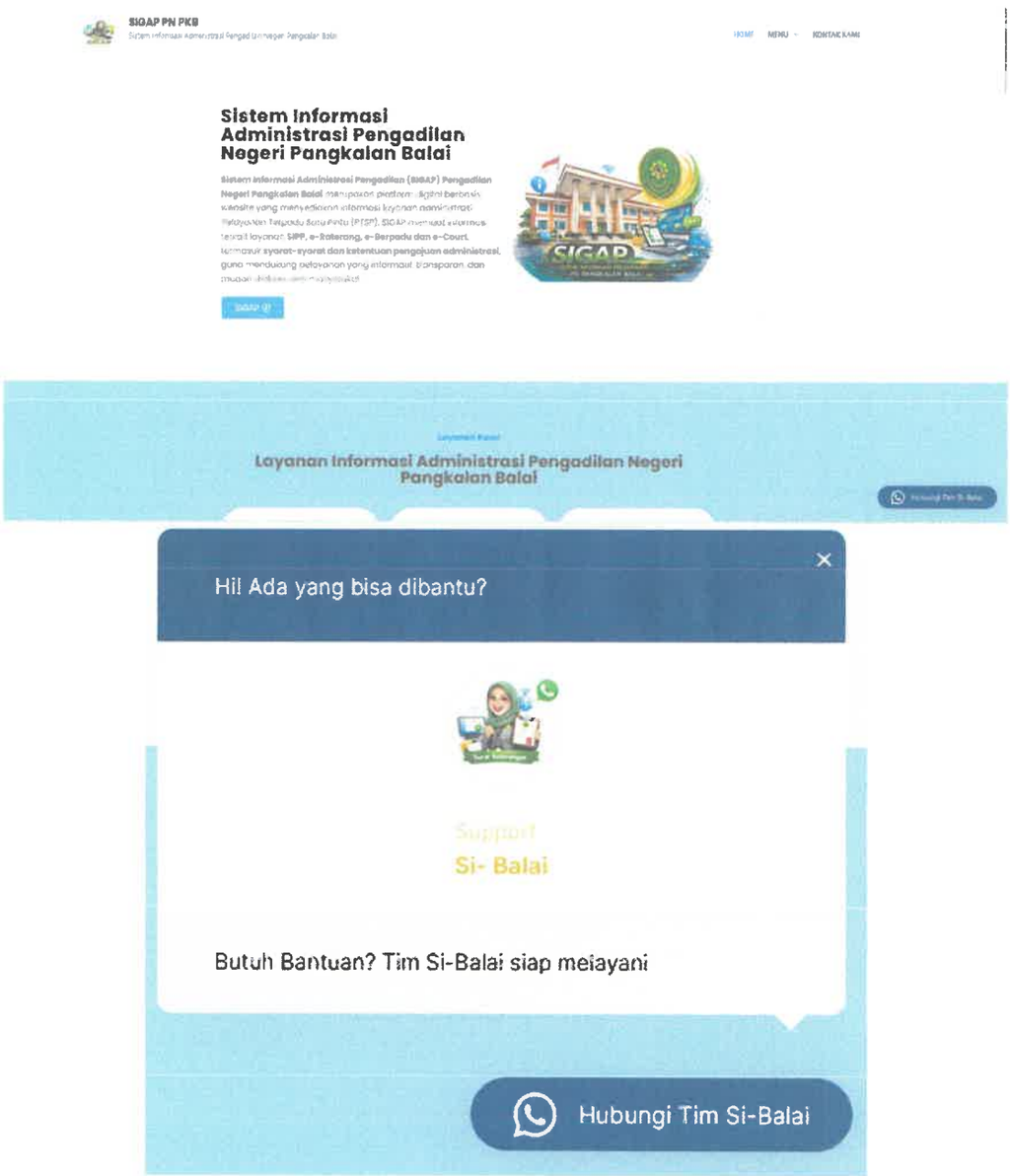
aksesibilitas melalui berbagai media yang tersedia, baik secara langsung maupun daring. Informasi mengenai mekanisme konsultasi dan pengaduan akan dipublikasikan secara lebih luas melalui media informasi di lingkungan pengadilan dan media sosial resmi. Selain itu, akan dilakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas layanan agar setiap pengaduan dan konsultasi dapat ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan akuntabel.

Pangkalan Balai, 01 Juli 2026
Ketua Tim Survei,

BAINAL HAKIM, S H.
NIP. 19690903 199403 1 005

Evidence Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

Pengawas dan penanggung jawab pelayanan melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap sarana prasarana pelayanan serta sistem pelayanan berbasis elektronik secara berkala untuk memastikan kemudahan akses bagi pengguna layanan. Selain itu, akan dilakukan pemeliharaan fasilitas, optimalisasi sistem online, serta penyediaan petunjuk penggunaan yang lebih informatif agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan dengan mudah, nyaman, dan efektif.



Kami memberi rekomendasi untuk pengawas dan penanggung jawab pelayanan agar memberikan pembinaan pada saat briefing pagi dan evaluasi sore kepada petugas layanan untuk selalu mematuhi SOP dan Standar Pelayanan yang berlaku.



Pengadilan akan mengoptimalkan layanan konsultasi dan pengaduan dengan meningkatkan aksesibilitas melalui berbagai media yang tersedia, baik secara langsung maupun daring. Informasi mengenai mekanisme konsultasi dan pengaduan akan dipublikasikan secara lebih luas melalui media informasi di lingkungan pengadilan dan media sosial resmi. Selain itu, akan dilakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas layanan agar setiap pengaduan dan konsultasi dapat ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan akuntabel.

