

**LAPORAN HASIL MONITORING EVALUASI
ATAS PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI TANGERANG
PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2022**



PENGADILAN NEGERI TANGERANG

Jalan T.M.P. Taruna No. 7, Sukasari, Kec. Tangerang, Tangerang – Banten, 15118

Email : pn.tangerang@gmail.com - Web : www.pn-tangerang.go.id

Telp. (021) 5524157 - Fax (021) 5524158

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
ATAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI TANGERANG
PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2022**

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat adalah salah satu indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan publik. Melalui survei ini, Pengadilan Negeri Tangerang diharapkan dapat mengukur seberapa baik dan berkualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Selain itu, survei ini pun menjadi indikator apakah tata pemerintahan yang baik dan bersih sudah dilaksanakan setiap hari guna mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya, teknik pelaksanaan survei mengalami perubahan. Penyebaran survei yang sebelumnya dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertulis, pada triwulan IV kali ini, yaitu periode Oktober-Desember 2022, Pengadilan Negeri Tangerang melakukan survei dengan cara mengarahkan pengguna layanan untuk mengisi aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) yang tersedia pada media elektronik yang telah disediakan untuk kepentingan itu.

Untuk memantau apakah kegiatan survei yang dilaksanakan sudah sesuai dengan pedoman yang berlaku dan menilai apakah pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan di Pengadilan Negeri Tangerang telah baik dan berkualitas, maka dipandang perlu untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut diumumkan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
4. Keputusan Men.PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. Instruksi Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
7. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya.

C. Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan monitoring atas Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Tangerang untuk periode **Oktober-Desember 2022** sebagai berikut:

| No | Program/Kegiatan | Kegiatan yang sudah dilakukan | Output | Hambatan/ Kendala | Tindaklanjut/ Saran |
|----|---|--|---|---|---|
| 1. | Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) | <ul style="list-style-type: none"> - Penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tangerang; - Pengumpulan dan pengarsipan kuesioner yang telah diisi; - Pencacahan Hasil Survei; | Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan Nilai 95,56 % atau 3,82 | N I H I L | Penyebaran Kuesioner dilaksanakan setiap hari sehingga penilaian dari masyarakat dapat tertampung sepenuhnya dengan profil responden yang lebih merata. |
| 2. | Pengawasan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) | <ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan dan Pemeriksaan Laporan Survei | <p>Ditemukannya 4 (unsur) pelayanan dengan nilai terendah, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unsur biaya/ tarif dengan nilai: 3,75 - Unsur waktu pelayanan dengan nilai: 3,71 | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak terkontrolnya petugas PTSP sehingga petugas PTSP tidak bisa terkontrol. - Banyaknya pencari keadilan yang dilayani sehingga pelayanan terkendala oleh waktu. | <ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan akan melakukan pengawasan terhadap petugas PTSP. - Petugas PTSP harus sigap dan cepat dalam memberikan layanan. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Unsur kompetensi pelaksana dengan nilai: 3,77 - Unsur perilaku pelaksana dengan nilai: 3,77 | <ul style="list-style-type: none"> - Petugas PTSP masih kurang tahu mengenai prosedur pelayanan yang diberikan. - Masih ada Petugas PTSP tidak ramah dalam melayani masyarakat. | <ul style="list-style-type: none"> - Petugas PTSP supaya selalu berkoordinasi dengan supervisor yang bertugas dalam melayani masyarakat. - Supaya Petugas PTSP bisa melayani lebih baik. |
|--|--|--|--|---|--|

D. Penutup

Dari hasil Monitoring dan Evaluasi diatas diketahui bahwa pelaksanaan survei tidak mengalami kendala, dan 4 (empat) unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah, yaitu:

1. Unsur biaya/ tarif dengan nilai 3,75.
2. Unsur waktu pelayanan dengan nilai 3,71.
3. Unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,77.
4. Unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,77.

Tangerang, 10 Januari 2023

WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG




KHAMIM THOHARI, S.H., M.Hum.

FOTO HASIL MONITORING EVALUASI ATAS PELAKSAAN SURVEI IKM DAN IPK PERIODE IV 2022

FOTO - 1 :

