



**TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG KELAS II  
TRIWULAN KE II TAHUN 2023**

## **A. PENGANTAR**

Pengadilan Negeri Kepahiang merupakan satuan kerja yang berada di bawah lingkungan Peradilan Umum pada Mahkamah Agung Republik Indonesia. Pengadilan Negeri Kepahiang mempunyai visi “Terwujudnya Badan Peradilan Indonesia yang Agung” dan misi “Terwujudnya Pengadilan Negeri Kepahiang Yang Agung”.

Dalam mencapai visi dan misi tersebut, Pengadilan Negeri Kepahiang telah berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di bidang peradilan, melalui berbagai mekanisme. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan Survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan publik pada Pengadilan Negeri Kepahiang Kelas II. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Kepahiang Kelas II 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

Oleh karena itu, Pengadilan Negeri Kepahiang merasa perlu untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas Survei Kepuasan Masyarakat yang ada di lingkungan Pengadilan Negeri Kepahiang, khususnya yang terkait dengan pemberian layanan hukum bagi masyarakat yang dilakukan sampai dengan kurun (tiga) bulan yaitu di bulan April 2023 sampai dengan bulan Juni 2023.

Melalui pelaksanaan monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala diharapkan dapat memperbaiki layanan petugas Pengadilan Negeri Kepahiang kepada masyarakat yang menggunakan layanan di Pengadilan Negeri Kepahiang.

## **B. DASAR HUKUM.**

- a. Peraturan Presiden 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
- e. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung No.194A/KMA/SK/XI/2014 Tanggal 25 November 2014 Tentang Pembentukan Tim Pembangunan Zona Integritas Mahkamah Agung Republik Indonesia;
- f. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No.56/KMA/SK/III/2019 Tanggal 28 Maret 2019 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah WBK/WBBM Pada Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di Bawahnya;
- g. Surat Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI No. 142/BP/PS.00/12/2019 Tanggal 16 Desember 2019 Tentang Zona Integritas pada Mahkamah Agung dan 4 (empat) Lingkungan Peradilan di Bawahnya;
- h. Surat Sekretaris Mahkamah Agung RI No. 2 /SEK/OT.01.1/1/2020 Tanggal 6 Januari 2020 Tentang Langkah - Langkah strategis Pelaksanaan Zona Integritas Tahun 2020.

### **C. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI**

Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan masyarakat ini dilakukan atas pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat sampai dengan kurun waktu di bulan April 2023 sampai dengan bulan Juni 2023 di Pengadilan Negeri Kepahiang. Monitoring dan Evaluasi ini dilakukan oleh Koordinator Tim Survei Kepuasan Masyarakat dengan melibatkan anggota tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Kepahiang, dan jajaran struktural Pengadilan Negeri Kepahiang.

### **D. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kepahiang ini meliputi seluruh pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan publik Pengadilan Negeri Kepahiang, Meliputi :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk Spesifikasi Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan dan sarana

### **E. LAPORAN MONITORING EVALUASI**

Dari sembilan indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa 3 (tiga) indikator terendah adalah :

1. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT CEPAT dan memperoleh persentase **3,903%**
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, mayoritas responden menyatakan SANGAT MUDAH DAN MUDAH dan memperoleh persentase **3,974%**
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT BAIK dan memperoleh persentase **3,919%**

## **F. TINDAK LANJUT**


1. Waktu Pelayanan pada Pengadilan Negeri Kepahiang yang ditetapkan oleh pengadilan Negeri Kepahiang sangatlah mudah, cepat dan tepat, hal ini dilaksanakan dengan cara:
  - Pemberian Pelayanan pada Pengadilan Negeri Kepahiang dilaksanakan oleh petugas pelayanan Pengadilan Negeri Kepahiang sudah sangat sederhana,, cepat dan tepat, dan juga telah sesuai dengan SOP Standar Pelayanan yang berlaku di Pengadilan Negeri Kepahiang;
  - Pelayanan prima pada Pengadilan Negeri Kepahiang juga dilaksanakan dengan secepat-cepatnya berdasarkan SOP yang ada. Dan apabila ada keterlambatan pemberian layanan pada Pengadilan Negeri Kepahiang maka akan diberikan kompensasi layanan sesuai Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Kepahiang Nomor: W8.U7/51/KP.04.6/1/2023;
  - Dengan memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mendukung itu juga perlu diadakan Kegiatan Sosialisasi Standar Pelayanan Publik yang diikuti oleh seluruh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, dalam hal ini tindak lanjut yang dilakukan yaitu :
  - Sistem, mekanisme dan prosedur yang diterapkan oleh petugas pelayanan Pengadilan Negeri Kepahiang sudah sangat sederhana dan sesuai dengan SOP yang ada;

- Petugas Pelayanan dapat menjelaskan prosedur kepada para pengguna layanan semaksimal mungkin dengan bahasa yang dapat dipahami para pengguna layanan;
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Kepahiang adalah sebagai sarana evaluasi untuk terus memperbaiki layanan sehingga setiap masyarakat mendapatkan pelayanan prima, dalam hal ini tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan yang telah dilakukan yaitu :
- Petugas PTSP selalu menyampaikan kepada penerima layanan/ masyarakat untuk mengisi survei dan memberikan penilaian atas layanan yang diterima dari petugas PTSP atau seluruh pelaksana pada Pengadilan Negeri Kepahiang;
  - Petugas PTSP juga selalu menerima masukan dan saran begitu juga dengan pengaduan. Apabila ada pengaduan yang diterima maka akan diproses oleh Ketua Pengadilan Negeri Kepahiang dan diberikan *punishment* sesuai dengan SOP yang ada;
  - Memberikan bimbingan kepada petugas agar lebih memperhatikan cara memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dan selalu menerapkan 3 S (senyum, sapa dan salam) dan membuat pengguna layanan.
  - Dengan memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mendukung itu juga perlu diadakan Kegiatan Sosialisasi Standar Pelayanan Publik yang diikuti oleh seluruh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

## G. PENUTUP

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat ini kami buat dan ditandatangani sebagai evaluasi kinerja dan bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

 Mengetahui,  
Ketua Pengadilan Negeri Kepahiang  
  
**HENDRI SUMARDI, SH.,MH**  
**NIP. 19781127 200312 1 002**

Kepahiang, 3 Juli 2023  
  
Ketua Tim Indeks Kepuasan Masyarakat  
**RIZA UMAMI, SH.,MH**  
**NIP. 19840530 200801 2 004**