



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG KELAS II
TRIWULAN KE III 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 Juli 2023 sampai dengan bulan September 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 bulan Juli 2023 sampai dengan bulan September 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. LINGKUP KEGIATAN

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 DAN EVALUASI IKM PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG

Dari Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dilaksanakan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT MUDAH dan memperoleh persentase

- 3,767** sehingga dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh pengadilan Negeri Kepahiang sangatlah mudah, cepat dan tepat;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT SESUAI dan memperoleh persentase **3,740** sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT CEPAT dan memperoleh persentase **3,740** sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Kepahiang Kelas IB dalam memberikan pelayanan sudah sangat cepat;
 4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT MURAH dan memperoleh persentase **3,740** sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Kepahiang dalam memungut biaya telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan tanpa ada meminta imbalan atau tips;
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT MEMUASKAN dan memperoleh persentase **3,753** sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT MAMPU dan memperoleh persentase **3,726** sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Kepahiang mempunyai pengetahuan yang luas dan keterampilan serta keahlian dalam pelayanan;
 7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT BAIK, BAIK dan memperoleh persentase **3,712** sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku pelaksana pada

Pengadilan Negeri Kepahiang sangatlah baik dalam melayani para pencari keadilan;

8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT MEMUASKAN, MEMUASKAN dan memperoleh persentase **3,740** sehingga dapat disimpulkan bahwa para petugas pada Pengadilan Negeri Kepahiang dalam memberikan tanggapan telah sesuai dengan standar pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT BAIK dan memperoleh persentase **3,808** sehingga dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan pada pengadilan Negeri Kepahiang sudah sangat tanggap dan cepat ditindaklanjuti;

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

1. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT CEPAT dan memperoleh persentase **3,712**;
2. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang mayoritas responden menyatakan SANGAT MAMPU dan memperoleh persentase **3,726**;
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, mayoritas responden menyatakan SANGAT MUDAH DAN MUDAH dan memperoleh persentase **3,740**.

F. HAMBATAN ATAU KENDALA

Hambatan atau kendala dalam pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat;

- Responden kurang memahami maksud dari kuesioner survei indeks persepsi korupsi yang diberikan;
- Responden kadang tidak mau mengisi kuisisioner karena tidak cukup waktu untuk mengisi kuisisioner;

- Responden kadang kurang memberikan waktu lebih untuk mengisi kuesioner sehingga terkesan buru-buru dan kurang memahami pertanyaan dari kuesioner.

G. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

- Sebaiknya dalam pengisian kuesioner tersebut di didampingi petugas agar terlebih dahulu dijelaskan maksud dari pertanyaan yang ada didalam kuesioner tersebut.

H. 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.

Kepahiang, 29 September 2023

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Kepahiang



HENDRI SUMARDI, S.H., M.H.
NIP. 19781127 200312 1 002

Ketua Tim Indeks Kepuasan
Masyarakat



RIZA UMAMI S.H., M.H.
NIP. 19691012 199303 1 002