



**TINDAK LANJUT 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 di 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. 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. 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. TINDAK LANJUT**

1. **Perilaku Pelaksana Pelayanan** pada Pengadilan Negeri Kepahiang yang ditetapkan oleh pengadilan Negeri Kepahiang berdasarkan SOP dimana dilakukan dengan cepat dan tepat, serta ramah 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);
  - Kemudian pelayanan pada Pengadilan Negeri Kepahiang harus mengikuti Surat Keputusan Ketua Pengadilan yaitu mengenai Budaya Kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).
  
2. **Kompetensi Pelaksana Pelayanan** di Pengadilan Negeri Kepahiang adalah kemampuan petugas PTSP dan selurus pelaksana Pengadilan Negeri Kepahiang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah ditentukan. Pada Pengadilan Negeri Kepahiang, telah dilaksanakan pelatihan-pelatihan serta diberikan aturan SOP untuk melaksanakan tugas dengan baik, yaitu:

- 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);
- Bekerja sama dengan SLB Kabupaten Kepahian dan Dinas Sosial dalam rangka untuk memberikan pelatihan kepada petugas PTSP dalam memberikan layanan kepada kelompok disabilitas;
- Melakukan pelatihan "Service Excellent" untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan layanan terbaik dan layanan prima kepada penerima layanan pada Pengadilan Negeri Kepahiang.

3. **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;