

LAPORAN

**MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
INDEKS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI KOBA
TRIWULAN III TAHUN 2024**



**PENGADILAN NEGERI KOBA KELAS II
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

**LAPORAN MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI Koba**

I. PENDAHULUAN

1. Dasar Monitoring

Berdasarkan Publikasi Indek Kepuasan Masyarakat periode 1 April 2024 sampai 30 Juni 2024 terdapat 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku Pelaksana yaitu 3,946;
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang Biaya/Tarif pada Pengadilan, dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu 3,973;
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang Persyaratan pada Pengadilan dalam memberikan pelayanan yaitu 3, 973;

2. Tujuan Monitoring

Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) pada Pengadilan Negeri Koba dan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Koba;

3. Pelaksanaan Monitoring

Monitoring diawali dengan penelitian hasil indeks kepuasan masyarakat Triwulan III periode 1 Juli 2024 sampai 30 September 2024 untuk fokus terhadap evaluasi yang akan dilaksanakan.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Pengadilan Negeri Koba dalam hal ini melakukan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan sebanyak 4 (empat) kali setiap tahunnya dengan output berupa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai SKM tersebut menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Koba. Dari hasil pelaksanaan survey yang

diambil dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pengadilan Negeri Koba, yang dilaksanakan pada bulan **Juli/September** tahun **2024** diperoleh nilai SKM sebesar **99,70 %** (sembilan puluh sembilan koma enam puluh lima) atau dalam interval 1 – 4 Pengadilan Negeri Koba memperoleh nilai sebesar **3,99** (tiga koma sembilan sembilan) berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 s/d 100);

Tabel Perolehan Nilai SKM di Pengadilan Negeri Koba untuk Triwulan III Tahun 2023 berdasarkan urutan peringkatnya yaitu sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,973	Sangat Baik	7
2.	Prosedur	4,000	Sangat Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
4.	Biaya/Tarif	3,973	Sangat Baik	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,946	Sangat Baik	9
8.	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	5
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	6

Dari sembilan unsur yang dinilai, Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Koba, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden 3 (tiga) nilai paling tinggi berada pada ruang **“Waktu Pelayanan”** Dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **4,000**, disusul ruang lingkup **“Prosedur”** dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **4,000** dan ruang lingkup **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”** dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **4,000**;

Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Koba, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden dengan **3 (tiga) Unsur Terendah** berada pada ruang lingkup:

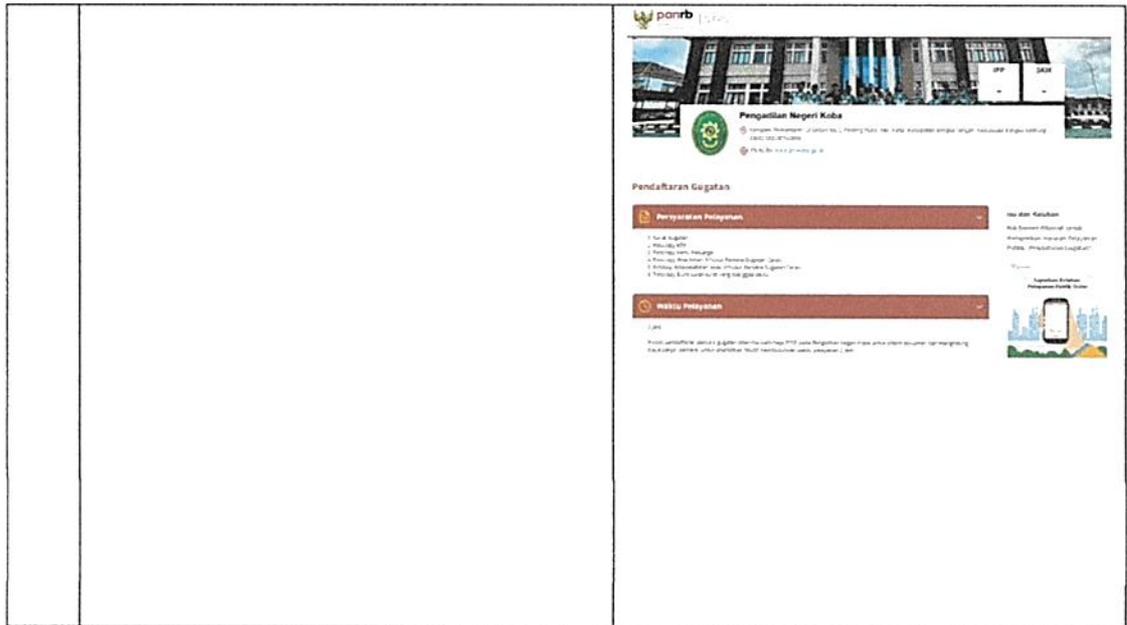
1. **Perilaku Pelaksana** (Sikap petugas dalam memberikan pelayanan), dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,946**;
2. **Biaya/Tarif** (tentang ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat), dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,973**;
3. **Persyaratan** (syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif), dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3, 973**;

III. TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam hal menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Koba, Ketua Pengadilan Negeri Koba telah mengintruksikan pihak terkait agar melakukan tindak lanjut dalam rangka meningkatkan nilai SKM pada 3 (tiga) nilai terendah yaitu pada unsur, **Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif** dan **Persyaratan** sebagai berikut:

No	TINDAK LANJUT	EVIDENCE
<p>1.</p>	<p>Perilaku Pelaksana;</p> <p>Pada hari Selasa 1 Oktober 2024 Hakim Pengawas PTSP bersama supervisor, telah melakukan briefing terhadap Petugas PTSP Pengadilan Negeri Koba sebagai garda terdepan pelayanan pengadilan mengintruksikan untuk memberikan pelayanan dengan selalu menerapkan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada semua penerima layanan dengan situasi seperti apapun.</p>	
<p>2.</p>	<p>Biaya/Tarif;</p> <p>Untuk menunjang atau mempermudah pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) kepada para pengguna layanan, pada bagian PTSP Pengadilan Negeri Koba telah memiliki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) unit alat penerima pembayaran (mesin EDC) bagi pengguna rekening BRI untuk memudahkan melakukan pembayaran yang berkaitan dengan PNBP; 	

	<p>Adapun telah di atur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya.</p>	
<p>3. Persyaratan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketua. Panitera, Hakim Pengawas PTSP pada Pengadilan Negeri Koba terus memberikan pengarahan kepada Petugas PTSP dan seluruh elemen terkait agar kinerja lebih ditingkatkan lagi serta Persyaratan di dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan serta dijabarkan dalam SOP. • Mempublikasikan Sistem, Mekanisme, Persyaratan dan Prosedur Layanan Pengadilan Negeri Koba di Website Pengadilan Negeri Koba, pada aplikasi SIPPN Pengadilan Negeri Koba, maupun di ruang terbuka PTSP. 		<div data-bbox="938 840 1404 1189" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="930 1305 1321 1339">e-brosur pelayanan PN Koba</p> <div data-bbox="959 1352 1388 1747" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="930 1805 1374 1839">Standar layanan PN Koba pada SIPPN:</p>



Diharapkan dengan tindakan perbaikan yang telah dilakukan Pengadilan Negeri Koba dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada Pengguna atau Penerima layanan pada Pengadilan Negeri Koba sehingga merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Pengadilan Negeri Koba.

Koba, 2 Oktober 2024
Pengadilan Negeri Koba,

Ketua

Derit
Derit Werdiningsih, S.H.