

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI DARI SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DI PENGADILAN NEGERI GRESIK KELAS IA PERIODE APRIL-JUNI 2023

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi yang memasuki tahun ke enam, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai pelayanan publik mengalami kemunduran. Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik Pengadilan Negeri Gresik, maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Hasil Survey, yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan terhadap pelayanan publik.

TUJUAN

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan Survey Persepsi kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Gresik;
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan Hasil Survey yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan.

DASAR HUKUM

Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Berdasarkan Survey Persepsi kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survey persepsi kualitas pelayanan (SPKP) Triwulan II pada Periode April 2023 sampai dengan Juni 2023 berada pada rerata 3,97 atau dengan skala 100 adalah sebesar 99,36% berada pada kategori Sangat baik” pada interval 81,26-100; Adapun capaian Survey SKM triwulan I pada Periode Januari – April 2023 berada pada 3,86 atau dengan skala 100 adalah sebesar 96.61% berada pada kategori Sangat baik” (pada interval 81,26-100); sehingga hal ini mengindikasikan ada kenaikan rerata nilai indeks, dan masih berada pada kategori sangat baik sesuai dengan rencana sasaran mutu dan kebijakan mutu yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik kelas IA;

Hasil Survey Persepsi Kualitas Pelayanan dari Sembilan ruang lingkup dan analisis selanjutnya mendeskripsikan hasil analisis terhadap Sembilan ruang lingkup sebagai berikut :

No	Monitoring	Evaluasi
1	Dari 9 ruang lingkup pelayanan secara umum menggambarkan bahwa pengguna / penerima layanan merasa layanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Gresik dengan kategori sangat baik dengan score hasil akhir rata-rata 3,97 atau dengan skala 100 sebesar 99,36%	Agar pelayanan Pengadilan selalu ditingkatkan dan petugas layanan bekerja secara professional sesuai dengan sop
2	Bahwa dari ruang lingkup tersebut didapatkan kategori ruang lingkup tertinggi pada informasi layanan , persyaratan, jangka waktu dengan score 3,99	Agar ruang lingkup yang tertinggi tetap dipertahankan dengan meningkatkan ruang lingkup lainnya;
3	Bahwa kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan adalah 3 unsur terendah yaitu <ol style="list-style-type: none">1. Prosedur nilai score 3,942. Sarana Prasarana nilai score 3,943. Petugas Pelayanan nilai score 3,96	Perlu dicermati dasar-dasar mengapa waktu pelayanan, prosedur dan persyaratan menjadi unsur terendah, sehingga harus dilakukan perbaikan-perbaikan layanan khususnya terhadap 3 unsur terendah

KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Survey Persepsi Kualitas Pelayanan diperoleh Hasil terhadap ruang lingkup pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gresik secara umum menggambarkan bahwa pengguna jasa/penerima layanan merasa sangat puas dengan kinerja Pengadilan Negeri Gresik khususnya informasi layanan, Persyaratan, dan jangka waktu ;

REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang sudah baik diberikan kepada pengguna layanan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan;

Bahwa bila kita melihat dari 3 nilai unsur persepsi kualitas pelayanan terendah yaitu Prosedur, Sarana Prasarana, Petugas Pelayanan, ada hal-hal yang mendasar yang harus kita perhatikan yaitu apa yang membuat Prosedur, Sarana Prasarana dan Petugas layanan menjadi 3 unsur terendah;

1. Prosedur

Berkenaan dengan prosedur pengguna layanan diberikan fasilitas untuk menggunakan anjungan mandiri, namun sarana dan prasarana yang ada di anjungan mandiri yang menghubungkan para pengguna layanan sudah diatur sebisa mungkin untuk melayani para pengguna layanan, di anjungan mandiri sudah diberikan barkote-barkote tentang persyaratan, sehingga para pengguna layanan sebelum mengajukan keperluannya bisa melihat barkote pelayanan yang diberikan sehingga mempersingkat prosedur, di anjungan mandiri juga telah disediakan petugas khusus yang melayani para pengguna layanan dan mengarahkan para pengguna layanan sehingga prosedur yang dilalui telah dijelaskan oleh petugas anjungan mandiri;

Petugas PTSP sudah memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan ;

Masing-masing petugas sudah dilatih mengenai job diskripsinya masing-masing dan bekerja sesuai dengan SOP, petugas juga sudah memahami SOP dibagiannya masing-masing beserta batas waktunya yang ditetapkan dalam SOP, jika batas waktu dalam SOP terlalu lama atau terlalu cepat dapat dilakukan tindakan revisi terhadap SOP yang dilaporkan kepada atasan langsung;

Dan selama ini untuk prosedur tidak ada permasalahan;

2. Sarana Prasarana

Semua petugas PTSP sudah didukung oleh perangkat computer yang memenuhi standar, computer yang digunakan tergolong baru karena didukung jaringan internet yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan, dengan inovasi yang sekarang digunakan yaitu anjungan mandiri dimana pengguna layanan dilayani di anjungan mandiri, yang dilengkapi dengan perangkat-perangkat yang menunjang pelayanan berupa monitor-monitor untuk komunikasi secara online bagi pengguna layanan untuk membatasi hubungan langsung petugas dengan pengguna layanan selain itu di anjungan mandiri juga disediakan barkode-barkode untuk mempermudah pengguna layanan dalam melengkapi kebutuhannya.

Selain itu Pengadilan juga menyediakan Prasarana dan prasarana untuk disabilitas juga sudah disiapkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus;

Untuk Sarana Prasarana kadang terkendala dengan jaringan internet yang tiba-tiba mati;

3. Petugas layanan

Petugas pelayanan terdiri dari petugas PTSP dan juga petugas pada anjungan mandiri;

Petugas PTSP dan juga petugas anjungan mandiri telah dibekali pengetahuan tentang bagian-bagian yang dipegangnya sesuai dengan SOP demikian juga dengan petugas anjungan mandiri yang berperan untuk menyampaikan berkas-berkas dari pengguna layanan kepada PTSP juga melayani para pengguna layanan dan mengarahkan para pengguna layanan sehingga prosedur yang dilalui telah dijelaskan oleh petugas anjungan mandiri;

Petugas PTSP sudah memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan ;

Masing-masing petugas harus mengerti job diskripsinya masing-masing dan bekerja sesuai dengan SOP, petugas juga harus memahami SOP dibagiannya masing-masing beserta batas waktunya yang ditetapkan dalam SOP;

Sekretaris



MOHAMMAD HAMIDI ,SH.MH

Ketua TIM SURVEY



SRI SULASTUTI, SH