

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI DARI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DI PENGADILAN NEGERI GRESIK KELAS IA PERIODE JANUARI 2022 SAMPAI 31 MARET 2022

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 Kepuasan Masyarakat 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

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survey kepuasan (SKM) Triwulan I pada Periode Januari-Maret 2022 berada pada 3,47- 4,00 rerata 3,76 atau dengan skala 100 adalah sebesar 93,90% berada pada kategori "Sangat baik" ;

Adapun capaian Survey SKM triwulan IV pada periode Oktober-Desember 2021 berada pada rerata 3,47-4,00 sebesar 3,75 atau dengan skala 100 sebesar 93,69% sehingga hal ini mengindikasikan telah terjadi kenaikan mutu pelayanan secara signifikan sesuai dengan rencana sasaran mutu dan kebijakan mutu yang telah ditetapkan; Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dari Sembilan ruang lingkup dan analisis selanjutnya mendestripsikan 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 3,76 atau dengan skala 100 sebesar 93,90%	Agar pelayanan Pengadilan selalu ditingkatkan dan petugas layanan bekerja secara profesional sesuai dengan sop
2	Bahwa dari ruang lingkup tersebut didapatkan kategori ruang lingkup tertinggi pada biaya tarif dengan score 3,90	Agar ruang lingkup yang tertinggi tetap dipertahankan dengan meningkatkan ruang lingkup lainnya;
3	Bahwa kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan adalah 3 unsur terendah yaitu	Perlu dicermati dasar-dasar mengapa mengenai waktu

	1. Waktu pelayanan dengan score 3,64 2. Prosedur dengan score 3,65 3. Kompetensi pelaksana 3,68	pelayanan, prosedur dan kompetensi pelaksanaan menjadi ruang lingkup terendah, sehingga harus dilakukan perbaikan-perbaikan layanan khususnya terhadap 3 unsur terendah
--	---	---

KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Survey kepuasan masyarakat 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 biaya tariff namun Kepuasan pelanggan yang terendah adalah waktu pelayanan, prosedur dan juga kompetensi pelaksana;

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 kepuasan terendah yaitu waktu pelayanan, prosedur dan juga kompetensi pelaksana ada hal-hal yang mendasar yang harus kita perhatikan yaitu apa yang membuat waktu pelayanan , prosedur dan juga kompetensi pelaksana menjadi 3 unsur terendah;

1. Waktu layanan

Waktu pelayanan sebagaimana telah di sebutkan dalam standar pelayanan adalah pukul 08.00WIB sampai dengan 15.00 WIB, lamanya proses pengguna layanan terjadi karena sarana prasarana computer dari semua petugas PTSP tidak didukung oleh perangkat computer yang memenuhi standar, computer yang digunakan computer lama yang sangat lambat juga karena jaringan internet yang

lambat, apalagi dengan inovasi yang sekarang digunakan yaitu anjungan mandiri dimana pengguna layanan dilayani di anjungan mandiri jika tidak dipenuhi computer standard, printer dan juga internet yang memenuhi maka layanan akan sering terputus-putus karena inovasi ini benar-benar membutuhkan perangkat computer yang memadai dan juga jaringan internet yang kuat;

Sehingga direkomendasikan agar computer yang berada di ruang PTSP semuanya diganti dengan computer baru yang memiliki standar yang baik, menyediakan printer di ruang anjungan mandiri dan juga memperkuat jaringan internet sehingga layanan menjadi lebih baik dan tidak terputus-putus;

2. Prosedur

Berkenaan dengan prosedur pengguna layanan diberikan fasilitas untuk menggunakan anjungan mandiri, namun karena keterbatasan sarana dan prasarana seperti computer yang lambat, Printer dan juga jaringan yang sering putus-putus sehingga pengguna layanan merasa lebih baik dilayani langsung di PTSP apalagi tidak adanya perangkat yang mendukung seperti printer di anjungan mandiri sehingga untuk tetap jalannya inovasi anjungan mandiri perlu diadakan sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat pengguna layanan tidak merasa prosedur yang berbelit-belit;

Untuk prosedur yang dilakukan oleh petugas pemberi layanan harus sesuai dengan SOP standar pelayanan;

Masing-masing petugas harus mengerti job deskripsinya masing-masing dan bekerja sesuai dengan SOP, petugas juga harus 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;

3. Kompetensi pelaksana

Pengadilan Negeri/hubungan Industrial Gresik kekurangan pegawai sehingga yang bertugas di PTSP adalah tenaga-tenaga honorer sehingga memang perlu dilakukan upaya-upaya agar kompetensi/ kemampuan petugas-petugas yang

duduk dan bertugas di PTSP meningkat , kepada mereka harus selalu diberikan pelatihan-pelatihan yang memadai dan harus selalu dilakukan briefing sehingga kemampuan para petugas menjadi semakin baik;

Sekretaris

Ketua TIM SURVEY

HANDRI MAHMUDI,SH.MH

SRI SULASTUTI, SH

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERIODE 1 JANUARI 2022 SAMPAI DENGAN 31 MARET 2022

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi SKM yang telah dilakukan bahwa beberapa tindak lanjut yang diperlukan terhadap 3 unsur terendah diantaranya :

1. Waktu pelayanan

Berkaitan dengan waktu pelayanan, jam pelayanan yang berlaku di PTSP pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik adalah jam 08.00WIB sampai dengan pukul 15.00WIB;

Keterlambatan waktu layanan disebabkan karena computer pada bagian PTSP yang lambat namun hal tersebut sudah ditindaklanjuti dengan adanya perbaikan-perbaikan di semua computer PTSP dengan diupgrade dan juga penambahan alat agar computer dibagian PTSP menjadi lebih baik performanya, demikian juga jaringan dibagian PTSP telah diperbaiki agar lebih baik;

Untuk jam layanan berkait erat dengan SOP sehingga apapun tindakan petugas harus mengikuti SOP sehingga bila jam layanan lebih dari yang tertulis dalam SOP akan diberikan Souvenir dan permintaan maaf atas keterlambatan kepada Pengguna layanan, keterlambatan layanan yang dilakukan Petugas akan selalu dicatat dan dilakukan evaluasi untuk perbaikan layanan ke depan; Untuk Souvenir yang diberikan kepada pengguna layanan sudah pernah ada complain, bahwa souvenir yang diinginkan labelnya Pengadilan Negeri Gresik bukan label BTN karena Pengguna layanan memperoleh layanan Di Pengadilan Negeri Gresik;

2. Prosedur

Berkaitan dengan prosedur pelayanan, dengan adanya inovasi anjungan mandiri pengguna layanan menggunakan fasilitas anjungan mandiri, namun selama ini karena komputernya sangat lambat dan koneksi sering terputus sehingga bagian IT telah memperbaiki dan juga mengupgrate semua komputer

yang berada di ruang PTSP dan juga memperbaiki jaringan menjadi lebih baik dari sebelumnya;

Petugas juga diberikan pemahaman tentang SOP dibagiannya masing-masing, dan bekerja sesuai SOP masing-masing;

3. Mengenai kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan

- Telah dilakukan pelatihan-pelatihan secara berkala kepada petugas PTSP yang dilakukan oleh supervisor masing-masing layanan;
- Telah dilakukan briefing sebelum dan sesudah petugas melaksanakan tugas; Petugas PTSP wajib menguasai SOP pelayanan dan juga SOP yang berkaitan dengan tugasnya di meja PTSP;
- Akan menjadikan semua petugas PTSP menjadi petugas yang profesional dalam tugasnya;

Sekretaris

Ketua TIM SURVEY

HANDRI MAHMUDI, SH.MH

SRI SULASTUTI, SH