

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI DARI SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI GRESIK KELAS IA PERIODE APRIL
2022 SAMPAI 31 JUNI 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 II pada Periode April – April 2022 berada pada 3,47- 4,00 rerata 3,77 atau dengan skala 100 adalah sebesar 94,19% berada pada kategori Sangat baik” ;

Adapun capaian Survey SKM triwulan I pada periode Januari-Maret 2022 berada pada rerata 3,47-4,00 sebesar 3,76 atau dengan kala 100 sebesar 93,90% sehingga hal ini mengindikasikan telah terjadi kenaikan mutu pelayanan 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 3,77 atau dengan skala 100 sebesar 94,19%	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 penanganan pengaduan, saran dan masukan 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 <ol style="list-style-type: none">1. Waktu pelayanan dengan score 3,692. Prosedur dengan score 3,733. Produk spesifikasi jenis layanan dengan score 3,73	Perlu dicermati dasar-dasar mengapa mengenai waktu pelayanan, prosedur dan Produk spesifikasi jenis layanan menjadi unsur terendah, sehingga harus dilakukan perbaikan-

		perbaikan layanan khususnya terhadap 3 unsur terendah
--	--	---

KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Survey kepuasana 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 Penanganan pengaduan , saran dan masukan namun Kepuasan pelanggan yang terendah adalah waktu pelayanan, prosedur dan juga produk spesifikasi jenis layanan;

REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang 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 Produk spesifikasi jenis pelayanan ada hal-hal yang mendasar yang harus kita perhatikan yaitu apa yang membuat waktu pelayanan , prosedur dan juga produk spesifikasi jenis pelaynan 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 layanan pada pengguna layanan terjadi karena beberapa hal jaringan internet pada PTSP yang terhubung dalam anjungan mandiri sering lambat dan sering putus-putus sehingga komunikasi antara petugas dengan pengguna layanan lambat sehingga responnya lambat , lambatnya layanan juga bisa disebabkan cuaca misalnya hujan karena lokasi anjungan mandiri dan PTPS berada digedung yang berbeda sehingga apabila hujan berkas dari PTSP tidak bisa langsung diserahkan ke PTSP sehingga memakan waktu yang lama, lambatnya layanan juga bisa disebabkan ada layanan yang memerlukan tanda tangan pejabat tertentu namun pejabat tersebut sedang dinas luar dalam kurun waktu yang tertentu sehingga pengguna layanan harus menunggu;

Sehingga berdasarkan alasan-alasan tersebut disimpulkan bahwa waktu pelayanan telah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang dibakukan dalam SOP pelayanan , mengenai lamanya waktu pelayanan

disebabkan faktor diluar dari kecakapan petugas yaitu kaitannya dengan jaringan, cuaca dan juga hal diluar kemampuan petugas, sehingga direkomendasikan agar bagian IT berkoordinasi dengan penyedia jaringan agar jaringan internet diperbaiki khususnya di spot-spot PTSP dan anjungan mandiri 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 internet/ jaringan yang lambat sehingga masing-masing pihak yaitu pengguna layanan dan petugas lambat respon, untuk prosedur, menurut pengguna layanan dengan adanya anjungan mandiri pelayanan lebih lambat dan bertele-tele karena tidak dapat berhadapan secara langsung sehingga berkas dibawa dari anjungan mandiri ke PTSP kemudian dibawa lagi ke anjungan mandiri, demikian juga semua layanan harus ke anjungan mandiri padahal hanya untuk sidang;

Berkaitan dengan hal tersebut, Anjungan mandiri adalah salah satu Inovasi dari Pengadilan Negeri Gresik yang salah satu fungsinya yaitu membatasi pertemuan langsung antara petugas PTSP dengan pengguna layanan yang berkaitan erat dengan antisipasi adanya korupsi dan di era pandemic juga membatasi tatap muka langsung dengan banyak pihak sehingga anjungan mandiri ini harus terus dibiasakan untuk dipergunakan masyarakat, jika masyarakat sudah terbiasa dengan adanya anjungan mandiri maka masalah prosedur tidak lagi menjadi masalah namun perlu diadakan sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat pengguna layanan tidak merasa prosedur yang bertele-tele;

Untuk prosedur yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP standar pelayanan;

Masing-masing petugas diharapkan mengetahui job diskripsinya 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. Produk spesifikasi jenis pelayanan

PTSP dalam bekerja telah melaksanakan SOP masing-masing bidang, untuk produk yang dikeluarkan oleh masing-masing petugas PTSP telah diteliti oleh atasan langsung juga telah diteliti oleh penanggung jawab PTSP, sehingga produk yang keluar adalah yang telah distempel pengadilan yang artinya produk tersebut telah melalui tahap-tahapan sampai diserahkan ke bagian PTSP sehingga produk yang keluar adalah produk yang benar/ sudah benar dan dapat dipertanggungjawabkan;

Sekretaris

Ketua TIM SURVEY

HANDRI MAHMUDI,SH.MH

SRI SULASTUTI, SH

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERIODE II APRIL 2022 SAMPAI DENGAN 31 JUNI 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 beberapa hal yaitu jaringan internet pada PTSP yang terhubung dalam anjungan mandiri sering lambat dan sering putus-putus sehingga komunikasi antara petugas dengan pengguna layanan lambat sehingga responnya lambat , lambatnya layanan juga bisa disebabkan cuaca misalnya hujan karena lokasi anjungan mandiri dan PTSP berada digedung yang berbeda sehingga apabila hujan berkas dari anjungan mandiri tidak bisa langsung diserahkan ke PTSP sehingga memakan waktu yang lama, lambatnya layanan juga bisa disebabkan ada layanan yang memerlukan tanda tangan pejabat tertentu namun pejabat tersebut sedang dinas luar dalam kurun waktu yang tertentu sehingga pengguna layanan harus menunggu;

- Terhadap jaringan Pengadilan Negeri Gresik baru mengganti provider dari provider sebelumnya yang sangat lambat dan yang sekarang digunakan adalah provider baru performanya lebih baik namun masih sering terjadi putus - putus, dan lagi computer yang berada di Anjungan mandiri terhubung langsung dengan Wifi sehingga sangat tergantung dengan cepat lambatnya Wifi sehingga sudah dilakukan perbaikan dengan mempergunakan system LAN agar penerimaan internet pada ruang anjungan mandiri lebih stabil;
- Untuk permasalahan karena cuaca sehingga berkas dari Anjungan mandiri tidak bisa diserahkan ke PTSP, akan diupayakan sarana

prasarana untuk mengantisipasi agar walaupun hujan berkas tersebut bisa sampai ke bagian PTSP atau sebaliknya;

- Untuk permasalahan pejabat yang tidak ada ditempat sedang dinas luar dalam kurun waktu tertentu, selama ini apabila ada pejabat yang keluar kantor karena dinas luar dalam kurun waktu tertentu telah ada pejabat pengganti yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas-tugas harian;

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 disediakan souvenir yang berlabel Pengadilan Negeri Gresik;

2. Prosedur

Berkaitan dengan prosedur pelayanan, dengan adanya inovasi anjungan mandiri pengguna layanan menggunakan fasilitas anjungan mandiri;

Berkaitan dengan hal tersebut, Anjungan mandiri adalah salah satu Inovasi dari Pengadilan Negeri gresik yang salah satu fungsinya yaitu membatasi pertemuan langsung antara petugas PTSP dengan pengguna layanan yang berkait erat dengan antisipasi adanya korupsi dan di era pandemic juga membatasi tatap muka langsung dengan banyak pihak sehingga anjungan mandiri ini harus terus dibiasakan untuk dipergunakan masyarakat, jika masyarakat sudah terbiasa dengan adanya anjungan mandiri maka masalah prosedur tidak lagi menjadi masalah namun perlu diadakan sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat pengguna layanan tidak merasa prosedur yang bertele-tele;

Untuk prosedur yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP standar pelayanan, masing-masing petugas sudah mengetahui job diskripsinya 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;

Usaha yang dilakukan pengadilan telah melakukan pengawasan setiap hari kepada petugas PTSP baik melalui Hakim pengawas, petugas harian dan

juga penanggung jawab, terhadap petugas PTSP juga telah dilakukan pelatihan-pelatihan;

4. Produk spesifikasi jenis pelayanan

PTSP dalam bekerja telah melaksanakan SOP masing-masing bidang, untuk produk yang dikeluarkan oleh masing-masing petugas PTSP telah diteliti oleh atasan langsung juga telah diteliti oleh penanggung jawab PTSP, sehingga produk yang keluar adalah yang telah distempel pengadilan yang artinya produk tersebut telah melalui tahap-tahapan sampai diserahkan ke bagian PTSP sehingga produk yang keluar adalah produk yang benar/ sudah benar dan dapat dipertanggungjawabkan;

Sekretaris

Ketua TIM SURVEY

HANDRI MAHMUDI, SH.MH

SRI SULASTUTI, SH