

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI DARI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI GRESIK KELAS IA PERIODE OKTOBER 2022 SAMPAI DESEMBER 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 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

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 IV pada Periode Oktober- Desember 2022 berada pada 3,47-4,00 rerata 3,84 atau dengan skala 100 adalah sebesar 96.00% berada pada kategori Sangat baik” pada interval 81,26-100;

Adapun capaian Survey SKM triwulan III pada Periode Juli- September 2022 berada pada 3,47-4,00 rerata 3,88 atau dengan skala 100 adalah sebesar 96.93% berada pada kategori Sangat baik” pada interval 81,26-100; sehingga hal ini mengindikasikan ada penurunan rerata nilai indeks namun 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 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 3,84 atau dengan skala 100 sebesar 96,00%	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 3,98	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 nilai score 3,752. Prosedur nilai score 3,763. Produk spesifikasi jenis layanan nilai score 3,79	Perlu dicermati dasar-dasar mengapa 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 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 Penanganan pengaduan , saran dan masukan namun Kepuasan pelanggan yang terendah adalah waktu pelayanan, prosedur dan 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 unsur kepuasan terendah yaitu waktu pelayanan, prosedur dan produk spesifikasi ada hal-hal yang mendasar yang harus kita perhatikan yaitu apa yang membuat Persyaratan, prosedur dan juga waktu pelayanan menjadi 3 unsur terendah;

1. Waktu layanan

Waktu pelayanan sebagaimana telah disebutkan dalam standar pelayanan adalah pukul 08.00WIB sampai dengan 15.00 WIB, 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, keterlambatan biasanya terjadi karena halangan yang sifatnya teknis misalnya terjadi karena tiba-tiba jaringan internet terputus sehingga hubungan antara computer di anjungan mandiri dengan petugas PTSP terputus namun hal tersebut segera dapat ditangani oleh petugas PTIP ;

Petugas PTSP sebelum melaksanakan tugasnya diberikan Briefing tentang pelayanan dan juga diberikan motivasi untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan sop yang telah ditetapkan;

2. 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 barkode-barkode tentang persyaratan, sehingga para pengguna

layanan sebelum mengajukan keperluannya bisa melihat barkode 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 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, 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

Di anjungan Mandiri maupun di ruang PTSP sudah disediakan barkode, barkode tersebut berisi produk-produk dan jenis pelanan yang diinginkan pengguna layanan. Barkode tersebut juga diupload di website Pengadilan Negeri Gresik, sehingga mengenai semua produk yang dikeluarkan Pengadilan Negeri Gresik sudah ada persyaratannya pada barkode-barkode yang telah disediakan;

Petugas 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, baik produk tersebut dari bagian Umum, Pidana, Perdata, PHI, Hukum semua sudah diteliti sehingga produk yang keluar adalah yang telah distempel pengadilan yang artinya produk tersebut telah melalui tahap-tahapan sampai diserahkannya 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 IV OKTOBER-DESEMBER 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 tiba-tiba terputus namun segera diselesaikan oleh petugas PTIP;
- Untuk keterlambatan pelayanan tetap dimintakan permintaan maaf dan juga kompensasi karena telah menunggu;
- Untuk jam layanan berkait erat dengan SOP pelayanan 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 yang dilengkapi dengan barkode-barkode layanan sehingga mempercepat proses karena pengguna layanan sebelumnya sudah memenuhi persyaratan sebagaimana dipersyaratkan dalam barkode;
- 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 Briefing setiap hari yang dilakukan oleh Panitera, Sekretaris, seluruh petugas PTSP, Hakim pengawas, petugas harian yang pada intinya membahas masalah pelayanan apa yang akan diberikan, bagaimana cara memberikan layanan, dan juga hambatan-hambatan yang terjadi selama bertugas di PTSP yang akan dilaporkan setelah melaksanakan tugas;
- Terhadap terhadap petugas PTSP juga telah dilakukan pelatihan-pelatihan guna memberikan pelayanan prima terhadap pengguna layanan
- Demikian pula Hakim pengawas bidang PTSP juga melakukan pengawasan setiap hari dua kali untuk melihat kinerja para petugas PTSP dan apabila ada permasalahan akan dibahas dalam rapat bagian PTSP dengan penanggungjawab PTSP;

3,. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan

- Berkaitan dengan Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengadilan Negeri telah menyediakan barkode yang berisi produk-produk dan jenis pelayanan yang diinginkan pengguna layanan. Barkode tersebut diupload di website Pengadilan Negeri Gresik, diletakkan di ruang anjungan mandiri dan juga di ruang PTSP, sehingga mengenai semua produk yang dikeluarkan Pengadilan Negeri Gresik sudah ada persyaratannya pada barkode-barkode yang telah disediakan;
- Petugas 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, baik produk tersebut dari bagian Umum, Pidana, Perdata, PHI, Hukum semua sudah diteliti sehingga produk yang keluar adalah yang telah distempel pengadilan yang artinya produk tersebut telah melalui tahap-tahapan sampai diserahkannya ke bagian PTSP sehingga produk yang keluar adalah produk yang benar/ sudah benar dan dapat dipertanggungjawabkan;

Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial kelas IA Gresik

AGUS WALUJO TJAHJONO, S.H., M.Hum

19690818 1992031 002