

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI DARI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI GRESIK KELAS IA PERIODE JULI 2022 SAMPAI SEPTEMBER 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 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;

Adapun capaian Survey SKM triwulan II pada periode April-Juni 2022 berada pada rerata 3,47-4,00 sebesar 3,77 atau dengan kala 100 sebesar 94,19% sehingga hal ini mengindikasikan telah terjadi kenaikan mutu pelayanan 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 3,88 atau dengan skala 100 sebesar 96,93%	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 4,00	Agar ruang lingkup yang tertinggi tetap dipertahankan dengan meningkatkan ruang lingkup lainnya;
3	Bahwa kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan adalah 3 unsur terendah dengan score yang sama yaitu 3,83 yaitu <ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan2. Prosedur3. Waktu pelayanan	Perlu dicermati dasar-dasar mengapa Persyaratan, Prosedur, dan waktu pelayanan 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 Persyaratan, prosedur dan waktu pelayanan ;

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

1. Persyaratan

Berkenaan dengan persyaratan, Pengguna layanan diberikan kemudahan dengan melihat persyaratan-persyaratan yang dicantumkan melalui barkode yang dapat dilihat di ruang tamu terbuka dan juga di anjungan mandiri, barkode-barkode ini juga tersedia di dalam website sehingga pengguna layanan dapat melihat persyaratan walaupun tidak hadir ke Pengadilan dan bisa melengkapi list sesuai dengan barkode yang di scan. Selanjutnya list dari barkode-barkode tersebut dapat di print di ruang anjungan mandiri dan akan diperiksa oleh petugas PTSP apabila list tersebut sudah lengkap barulah layanan terhadap pengguna layanan akan dilakukan sesuai SOP, apabila List belum lengkap berkas akan dikembalikan kepada pengguna layanan untuk dilengkapi;

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 berbelit-belit;

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

Masing-masing petugas diharapkan mengetahui 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. Waktu layanan

Waktu pelayanan sebagaimana telah disebutkan dalam standar pelayanan di Pengadilan Negeri Gresik adalah pukul 08.00WIB sampai dengan 15.00 WIB, pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan berdasarkan SOP pelayanan, lamanya proses layanan pada pengguna layanan terjadi karena beberapa hal jaringan internet pada PTSP yang terhubung dalam anjungan mandiri sebenarnya sudah membaik namun terkadang komunikasi antara Petugas PTSP dengan pengguna layanan responnya lambat / delay sehingga memakan waktu namun pelayanan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan SOP dan lamanya layanan misalkan ada layanan yang membutuhkan tanda tangan bila ada rapat atau ada kegiatan yang mengharuskan pengguna layanan menunggu sampai kegiatan tersebut selesai 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, ada rapat atau kegiatan dinas, sudah dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap jaringan dan bila ada rapat atau kegiatan dinas yang mengharuskan pengguna layanan menunggu diberikan permintaan maaf dan kompensasi terhadap keterlambatan tersebut;

Sekretaris

Ketua TIM Survey

HANDRI MAMUDI, SH.MH

SRI SULASTUTI, SH

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERIODE III JULI-SEPTEMBER 2022

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

1. Persyaratan

- Mengenai persyaratan, Pengadilan Negeri Gresik telah menyediakan sarana bagi pengguna layanan yang menginginkan suatu layanan dengan bantuan barkode yang telah disediakan baik di ruang tamu terbuka, di anjungan mandiri dan website sehingga pengguna layanan dapat mengakses dengan mudah semua layanan yang berkaitan dengan persyaratan;
- Selain itu juga disediakan Checklist dari barkode-barkode tersebut yang harus dipenuhi oleh Pengguna layanan yang disediakan oleh petugas PTSP atau pengguna layanan bisa mencetak sendiri melalui anjungan mandiri dari semua layanan, yang diharapkan dengan disediakannya barkode-barkode tersebut Pengguna layanan dapat dengan mudah menggunakan layanan-layanan yang disediakan di Meja PTSP 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 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 berbelit-belit;
- Untuk prosedur yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP standar pelayanan, masing-masing petugas sudah mengetahui 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;

- Usaha yang dilakukan pengadilan telah melakukan Briefing setiap hari yang dilakukan oleh Panitera, Sekretaris, seluruh petugas PTSP, Hakim pengawas, petugas harian;
- 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. 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 delay sehingga komunikasi antara petugas dengan pengguna layanan lambat sehingga responnya lambat, lambatnya layanan juga bisa disebabkan ada layanan yang memerlukan tanda tangan pejabat tertentu namun pejabat tersebut sedang rapat atau ada kegiatan dinas 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, sekarang sudah mempergunakan system LAN sehingga penerimaan internet pada anjungan mandiri lebih stabil hanya saja kadang jaringan lambat sehingga komunikasi antara petugas ptsp dan pengguna layanan delay;
- Untuk permasalahan pejabat yang sedang rapat atau ada kegiatan dinas 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;

Ketua Pengadilan Negeri Gresik Kelas 1A

AGUS WALUJO TJAHJONO, SH.M.Hum