

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI ZONA INTEGRITAS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TRIWULAN II TAHUN 2025



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan masukan dan arahan terkait hasil dari Survey Persepsi Kualitas Pelayanan untuk perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ke depannya.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi untuk dapat diambil langkah-langkah perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ke depannya. Disadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap kegiatan Monitoring dan Evaluasi hasil Survey Persepsi Kualitas Pelayanan ini, kami ucapkan terima kasih.

Pangkalan Balai, 01 Juli 2025
Ketua Tim Survei,



BAINAL HAKIM, S H.
NIP. 19690903 199403 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN MONITORING DAN EVALUASI.....	2
BAB III REKOMENDASI ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI.....	4
BAB IV PENUTUP	5

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sebagai bentuk penilaian atas pelayanan publik yang telah diberikan, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melaksanakan survey sebagai indikator baik atau buruknya pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melaksanakan survei tersebut dari bulan April sampai dengan Juni 2025 dengan responden sebanyak 46 (Empat Pulu Enam) orang penerima layanan. Dan hasil survey tersebut, pelayanan publik dipersepsikan Sangat Baik (3,93 / 98,37%). Untuk mengetahui indikator-indikator dalam survey tersebut yang dapat diperbaiki atau ditingkatkan, maka diperlukan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi atas hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan tersebut.

I.2 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam Monitoring dan Evaluasi hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Triwulan II Tahun 2025 yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.
2. Sebagai referensi untuk menentukan langkah perbaikan pelayanan publik Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

I.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini adalah Monitoring dan Evaluasi Hasil Survey Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan II Tahun 2025 pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

I.4 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN MONITORING DAN EVALUASI

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Hasil Survey Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan II Tahun 2025 pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah dilaksanakan pada 01 Juli 2025 yang dipimpin oleh Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dan diikuti oleh seluruh Hakim serta Karyawan/Karyawati Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dengan hasil sebagai berikut :

1. a. Nilai Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan adalah sebesar 3,93 yaitu kategori Sangat Baik dengan rincian sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR per unsur	NRR Tertimbang per unsur
1	Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik.	3,935	0,491
2	Informasi Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan	3,935	0,491
3	Prosedur/Alur pelayanan	3,935	0,491
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	3,935	0,491
5	Tarif/Biaya pelayanan	3,935	0,491
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online	3,935	0,491
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online	3,935	0,491
8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,935	0,491
NILAI INDEKS			3,93
Nilai SPKP setelah dikonversi (NI x 25)			98,37

b. 3 (tiga) indikator dengan nilai terendah yaitu Prosedur/Alur pelayanan (3.935), Jangka waktu penyelesaian pelayanan. (3,935), Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik (3,935);

c. Walaupun nilai-nilai SKM tersebut masih dalam kategori baik dan sangat baik, namun perlu ditingkatkan dan ditindaklanjuti agar indikator-indikator tersebut menjadi lebih baik lagi;

BAB III

REKOMENDASI ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI

4.1 Prosedur/Alur pelayanan:

- * Kami memberi rekomendasi untuk pengawas dan penanggung jawab pelayanan agar memberikan pembinaan pada saat briefing pagi dan evaluasi sore kepada petugas layanan untuk selalu mematuhi SOP dan Standar Pelayanan yang berlaku.
- * Jangka waktu penyelesaian pelayanan:
 - Penanggung jawab pelayanan agar mengingatkan kepada petugas pelayanan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu pada standar layanan dan memberikan kompensasi apabila ada keterlambatan sesuai dengan SK yang berlaku.
- * Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik:
 - Petugas layanan dihimbau agar selalu mengecek ketersediaan informasi pelayanan pada media elektronik seperti website dan media sosial serta pada media non elektronik

BAB IV

PENUTUP

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi ini disusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam pelaksanaan perbaikan pelayanan publik di Lingkungan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.