

**LAPORAN**  
**MONITORING DAN EVALUASI**  
**ZONA INTEGRITAS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN(SPKP)**  
**TRIWULAN II**  
**TAHUN 2026**



**PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI**  
KOMPLEK PERKANTORAN PEMKAB BANYUASIN JL. JAKSA AGUNG R. SOEPRAPTO,  
KELURAHAN MULYA AGUNG, KECAMATAN BANYUASIN III KABUPATEN BANYUASIN  
TELP/FAX. (0711) 5723669  
website : pn-pangkalanbalai.go.id

## 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 Pengadil 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 Pengadil Negeri Pangkalan Balai ke depannya.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi untuk dapat diambil langkah-langkah perbaikan pelayanan Pengadil 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 2026  
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 2026 dengan responden sebanyak 61 (EnamPuluh Satu) orang penerima layanan. Dan hasil survey tersebut, pelayanan publik dipersepsikan Sangat Baik (4,00 / 100%). 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 2026 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 2026 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 2026 pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah dilaksanakan pada 01 Juli 2026 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 Kepuasan Pelayanan adalah sebesar 4,00 yaitu kategori

| NO                                      | UNSUR PELAYANAN                                                     | NRR per unsur | NRR Tertimbang per unsur |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------|
| 1                                       | Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik. | 4,00          | 0,500                    |
| 2                                       | Informasi Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan       | 4,00          | 0,500                    |
| 3                                       | Prosedur/Alur pelayanan                                             | 4,00          | 0,500                    |
| 4                                       | Jangka waktu penyelesaian pelayanan                                 | 4,00          | 0,500                    |
| 5                                       | Tarif/Biaya pelayanan                                               | 4,00          | 0,500                    |
| 6                                       | Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online        | 4,00          | 0,500                    |
| 7                                       | Petugas pelayanan/sistem pelayanan online                           | 4,00          | 0,500                    |
| 8                                       | Layanan konsultasi dan pengaduan                                    | 4,00          | 0,500                    |
| NILAI INDEKS                            |                                                                     |               | 4,00                     |
| Nilai SPKP setelah dikonversi (NI x 25) |                                                                     |               | 100                      |

Sangat Baik dengan rincian sebagai berikut :

- b. 3 (tiga) indikator dengan nilai terendah yaitu Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online(4,00), Petugas pelayanan/sistem pelayanan online (4,00), Layanan konsultasi dan pengaduan(4,00);
- c. Walaupun nilai-nilai Survey tersebut masih dalam kategori baik dan sangat baik, namun perlu ditingkatkan dan ditindaklanjuti agar indikator-indikator tersebut menjadi lebih baik lagi;

## BAB IV

### REKOMENDASI ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Atas Kegiatan Hasil Monitoring dan evaluasi tersebut kami merekomendasikan untuk melakukan sebagai berikut:

- a) Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online:

Pengadilan akan melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap sarana prasarana pelayanan serta sistem pelayanan berbasis elektronik secara berkala untuk memastikan kemudahan akses bagi pengguna layanan. Selain itu, akan dilakukan pemeliharaan fasilitas, optimalisasi sistem online, serta penyediaan petunjuk penggunaan yang lebih informatif agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan dengan mudah, nyaman, dan efektif.

- b) Petugas pelayanan/sistem pelayanan online:

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.

- c) Layanan konsultasi dan pengaduan

Pengadilan akan mengoptimalkan layanan konsultasi dan pengaduan dengan meningkatkan aksesibilitas melalui berbagai media yang tersedia, baik secara langsung maupun daring. Informasi mengenai mekanisme konsultasi dan pengaduan akan dipublikasikan secara lebih luas melalui media informasi di lingkungan pengadilan dan media sosial resmi. Selain itu, akan dilakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas layanan agar setiap pengaduan dan konsultasi dapat ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan akuntabel.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

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