

**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI
TRIWULAN III
PERIODE JULI - SEPTEMBER 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 kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga kami Tim Survei Pengadilan Negeri Pangkalan Balai mampu menyelesaikan laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Triwulan III Periode Juli - September 2026. Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei ini kami lakukan dengan maksud untuk menindaklanjuti Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai pada Triwulan III Periode Juli - September 2026 yang diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai Sangat Puas. Namun dari hasil tersebut, terdapat beberapa kurang maksimal terhadap pelayanan yang perlu untuk ditindak lanjuti.

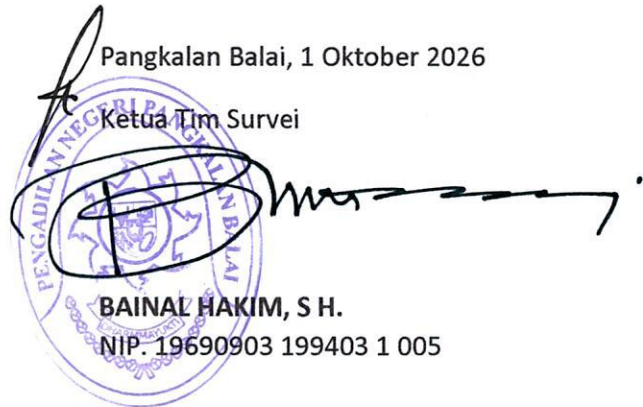
Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada rekan-rekan Tim Survei Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yang telah bekerja keras menyelesaikan tugasnya dalam pelaksanaan survei dan menyusun Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Triwulan III Periode Juli - September 2026, demi terwujudnya visi dan misi Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Terima kasih juga kepada seluruh Keluarga Besar Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yang telah mendukung terlaksananya Tindak Lanjut keinginan pelanggan untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Semoga hubungan yang telah terjalin dengan baik selama ini dapat terjalin dengan baik seterusnya.

Kami sadar bahwa penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan, kritik serta saran dari seluruh aspek yang ada di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai demi kesempurnaan dari laporan ini.

Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

Pangkalan Balai, 1 Oktober 2026

Ketua Tim Survei



BAINAL HAKIM, S.H.

NIP. 19690903 199403 1 005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga kami Tim Survei Pengadilan Negeri Pangkalan Balai mampu menyelesaikan laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Triwulan III Periode Juli - September 2026. Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei ini kami lakukan dengan maksud untuk menindaklanjuti Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai pada Triwulan III Periode Juli - September 2026 yang diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai Sangat Puas. Namun dari hasil tersebut, terdapat beberapa kurang maksimal terhadap pelayanan yang perlu untuk ditindak lanjuti.

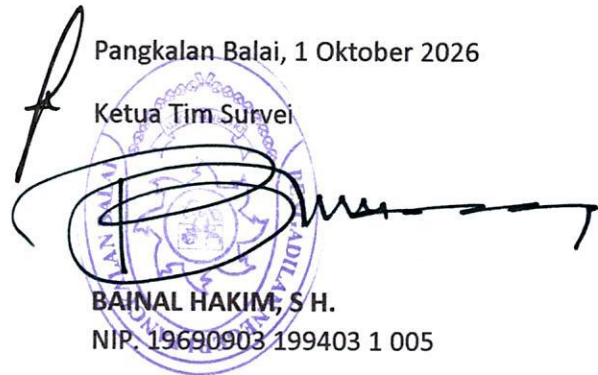
Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada rekan-rekan Tim Survei Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yang telah bekerja keras menyelesaikan tugasnya dalam pelaksanaan survei dan menyusun Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Triwulan III Periode Juli - September 2026, demi terwujudnya visi dan misi Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Terima kasih juga kepada seluruh Keluarga Besar Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yang telah mendukung terlaksananya Tindak Lanjut keinginan pelanggan untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Semoga hubungan yang telah terjalin dengan baik selama ini dapat terjalin dengan baik seterusnya.

Kami sadar bahwa penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan, kritik serta saran dari seluruh aspek yang ada di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai demi kesempurnaan dari laporan ini.

Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

Pangkalan Balai, 1 Oktober 2026

Ketua Tim Survei



BAINAL HAKIM, S.H.

NIP. 19690903 199403 1 005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1

 A. Latar Belakang 1

 B. Dasar Hukum 1

 C. Sasaran..... 1

 D. Manfaat..... 2

 E. Tujuan..... 2

BAB II PROSEDURE PENGUKURAN SURVEI..... 3

 A. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data..... 3

 B. SOP Survei Kepuasan Pelayanan..... 3

 C. Pengolahan Data..... 4

BAB III HASIL SURVEI..... 5

 A. Hasil Survei..... 5

BAB IV TINDAK LANJUT HASIL SURVEI..... 6

 A. Tindak Lanjut Hasil Survei..... 6

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus Pengadilan Negeri Pangkalan Balai melakukan Tindak Lanjut atas keinginan Pelanggan untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

B. DASAR HUKUM

1. Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 ;

C. SASARAN

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan memiliki beberapa sasaran yaitu :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Melakukan Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. MANFAAT

Tersedianya data Index Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui gambaran kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut hal perlu dilakukan;

E. TUJUAN

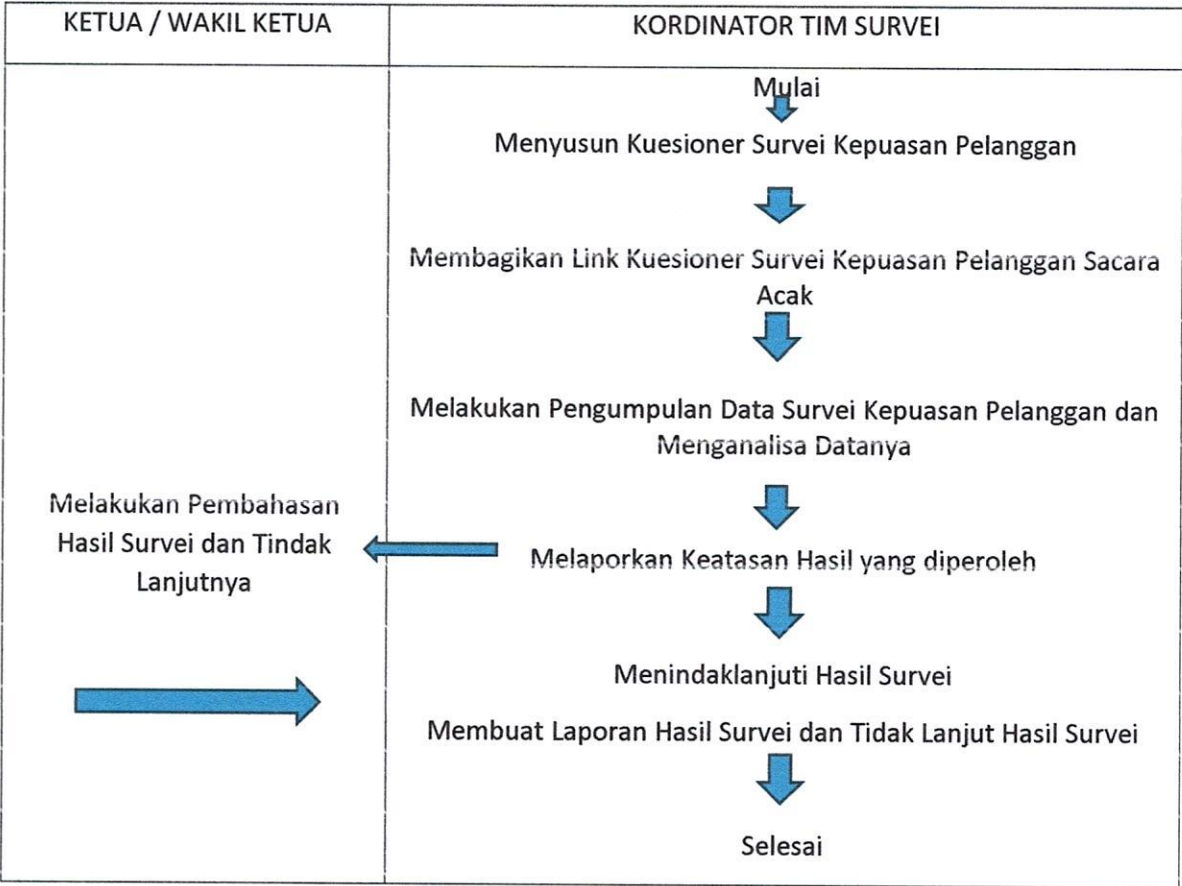
1. Mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Publik Di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai;
2. Melakukan Tindak lanjut atas hasil survei kepuasan Pelanggan;

BAB II
PROSEDURE PENGUKURAN SURVEI

A. LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan di unit Pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai pada saat jam kantor, diambil secara acak (random sampling) dari seluruh pengunjung Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Pemilihan sampel dilakukan secara acak diseluruh wilayah pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai baik yang berprofesi PNS, Polri, Advokat, dan lain sebagainya, sehingga dapat mewakili karakteristik wilayah dan budaya setempat yang dapat mempengaruhi perilaku masyarakat sehingga diharapkan data yang diperoleh dapat mewakili dan dapat dipertanggung jawabkan. Responden dari survei harian ini adalah pengunjung Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yang telah berusia lebih dari 18 tahun, hal ini diharapkan responden tersebut dianggap telah cukup dewasa dalam memberikan pendapat yang dapat dipertanggungjawabkan dan dianggap valid. Data dikumpulkan dengan sistem pengisian kursioner kepada responden, survei dilaksanakan pada periode Triwulan II bulan April 2026 s/d Juni 2026. Selanjutnya laporan tersebut dianalisa pada awal bulan Juli 2026 untuk ditindak lanjuti sesuai dengan keinginan Pelanggan.

B. SOP SURVEI KEPUASAN PELAYANAN



C. PENGOLAHAN DATA

Metode Pengolahan Data Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata – rata tertimbang = Jumlah Bobot = 1 = 0,083

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

☐ $SKM = \text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai penimbang Total unsur yang terisi}$ Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: $SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVEKSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1,75	25-43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	BAIK
4	3,26-4,00	81,26-100	A	SANGAT BAIK

BAB III

HASIL SURVEI

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 52 responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Triwulan III sebesar 99,95% berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 81,26–100) dengan nilai setiap unsur:

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR per unsur	NRR Tertimbang per unsur
1	Persyaratan	4,00	0,444
2	Prosedur	4,00	0,444
3	Waktu Pelayanan	4,00	0,444
4	Biaya/Tarif	3,95	0,442
5	Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	0,444
6	Kompetensi Pelaksana	4,00	0,444
7	Prilaku Pelaksana	4,00	0,444
8	Sarana Prasarana	4,00	0,444
9	Penanganan Pengaduan	4,00	0,444
NILAI INDEKS			3,981
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			99,99

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

A. Gambaran Umum

Hasil Survei Kepuasan Pengguna pada Triwulan III Periode Juli-September 2026 diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai 100,00% (sangat baik) dengan nilai 3 unsur terendah yaitu :

1. Biaya/Tarif
2. Prilaku Pelaksana
3. Sarana Prasarana

Namun Hasil Survei Kepuasan Pengguna pada Triwulan III Periode Juli - September 2026 terdapat juga nilai dengan 3 unsur tertinggi yaitu :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Pelayanan
3. Persyaratan

Dengan adanya nilai terendah dalam hasil survei yang dilaksanakan pada Triwulan III Periode Juli - September 2026 maka perlu dibuat tindak lanjut terhadap hasil survei yang bertujuan menganalisa dan memetakan penyebab nilai terendah dari hasil survei. Adapun tindak lanjut yang dilaksanakan yaitu :

1. Biaya/Tarif

Untuk Infikator Biaya/Tarif kami akan Meningkatkan transparansi dan sosialisasi mengenai tarif resmi pelayanan kepada masyarakat melalui pemasangan informasi tarif pada area pelayanan, media sosial, serta media informasi lainnya. Petugas juga diarahkan untuk memberikan penjelasan yang jelas kepada pengguna layanan terkait biaya/tarif yang berlaku.

2. Perilaku Pelaksana

Untuk indikator Perilaku Pelaksana akan melakukan pembinaan dan penguatan budaya pelayanan prima kepada seluruh petugas PTSP dan petugas pelayanan melalui briefing rutin, sehingga pelayanan yang diberikan senantiasa mengedepankan sikap yang ramah, sopan, profesional, dan responsif kepada setiap pengguna layanan.

2. Sarana Prasarana

Untuk indikator Sarana Prasarana akan dilakukan evaluasi terhadap kondisi sarana dan prasarana pelayanan untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan maupun penambahan fasilitas yang diperlukan guna meningkatkan kenyamanan, kemudahan, dan aksesibilitas bagi masyarakat pencari keadilan.

Pangkalan Balai, 1 Oktober 2026

Ketua Tim Survei

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

Evidence Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

1. Biaya/Tarif

(Transparansi Biaya PNBP kepada Pengunjung dengan poster biaya PNBP Pada meja PTSP)



2. Perilaku Pelaksana

(Pembinaan oleh Penanggung Jawab Pelayanan dan Pelaksanaan 5R)



3. Sarana dan Prasarana

(Briefing kepada petugas PTSP untuk selalu memperhatikan Sarana dan Prasarana yang perlu di lengkapi ataupun di perbaiki)

