

**LAPORAN MONITORING  
DAN EVALUASI SERTA  
TINDAK LANJUT**



**HASIL PELAKSANAAN SURVEI  
SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI BANTUL  
SEMESTER I TAHUN 2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam rangka tindak lanjut pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB telah mengadakan survei Triwulan – 1 yang didasarkan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016, serta mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengadilan Negeri Bantul merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar.

Pengadilan Negeri Bantul yang akan ditetapkan oleh Pengadilan Tinggi untuk menjadi lokasi Pilot Project menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh satuan kerja pemerintah.

## **Maksud Dan Tujuan**

Maksud Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Bantul ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk lebih meningkatkan layanan kepada para pencari layanan Pengadilan Negeri Bantul demi terwujudnya Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

Tujuan Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk menindaklanjuti hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan di lingkungan Pengadilan Negeri Bantul sebagai upaya dalam rangka menuju Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

## BAB II

### TINDAK LANJUT ATAS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI BANTUL

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada tanggal 02 Januari 2021 sampai dengan tanggal 31 Maret 2021 yang diikuti oleh 100 responden yang terdiri dari berbagai tingkatan pendidikan dan ragam pekerjaan dari pengguna layanan Pengadilan Negeri Bantul yang berasal dari pegawai swasta, pegawai pemerintahan, usahawan dan mahasiswa, diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Negeri Bantul memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat **88,83** atau masuk pada kategori **SANGAT BAIK**.

Indek persepsi tersebut merupakan komposit dari Indeks 9 indikator yang masing – masing memiliki indeks berikut :

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat			
No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,580	Sangat Baik
2	Prosedur	3,470	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,460	Baik
4	Biaya/Tarif	3,330	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,530	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,620	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,660	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,450	Baik
9	Penanganan, Pengaduan ,Saran dan Masukan	3,880	Sangat Baik
		<b>88,83</b>	<b>Sangat Baik</b>

Akan tetapi dari indeks di atas, terdapat 3 (tiga) indikator Kepuasan Masyarakat yang bernilai rendah dan perlu ditindaklanjuti, yaitu :

1. Indikator Biaya/Tarif dengan indeks 3,330.
2. Indikator Sarana dan Prasarana dengan indeks 3,450.
3. Indikator Waktu Pelayanan dengan indeks 3,460.

Tindak lanjut dari ketiga unsur yang bernilai rendah tersebut di atas telah dilakukan dengan cara :

### 1. Biaya/ Tarif.

Pengadilan Negeri Bantul selalu berupaya secara maksimal untuk melayani para pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Negeri Bantul. Berkaitan dengan upaya untuk menaikkan nilai salah satu indikator Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Biaya/ Tarif, telah dilakukan upaya antara lain :

- Sesuai dengan anjuran dari Pimpinan Mahkamah Agung berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik, Pengadilan Negeri Bantul selalu mengupayakan agar perkara perdata baik Gugatan, Gugatan Sederhana serta Permohonan didaftarkan melalui Sistem Pengadilan Elektronik atau E – Court. Dengan penerapan pendaftaran perkara melalui sistem E – Court, para pihak yang berperkara dapat secara langsung mengetahui berapa biaya perkara yang perlu dibayarkan yang secara otomatis akan langsung dihitung melalui sistem E – Court, dan dapat dilihat oleh pihak yang mengajukan perkara.
- Pengadilan Negeri Bantul juga telah membuat Banner tentang daftar Biaya Panjar Perkara dan brosur tentang Surat Keterangan yang memuat dan kedepannya akan ditambah dengan banner ataupun brosur tentang biaya – biaya pelayanan yang lain misalnya yang menyangkut PNBPNP.
- Dalam setiap pembayaran selalu diberikan tanda bukti penerimaan uang/ Kwitansi kepada masyarakat pencari Layanan di Pengadilan Negeri Bantul.
- Pada setiap loket PTSP telah tertera biaya – biaya pelayanan yang ditentukan sesuai peraturan yang berlaku dan para petugas PTSP selalu diberi pengarahan agar selalu menjelaskan mengenai segala biaya yang timbul sesuai dengan yang ditentukan sesuai peraturan yang berlaku.

### 2. Sarana dan Prasarana.

Berkaitan dengan upaya untuk menaikkan nilai salah satu indikator Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Sarana dan Prasarana, telah dilakukan upaya antara lain:

- Pengadilan Negeri Bantul telah membangun jalur guiding block yang diperuntukkan kepada pengguna layanan difabel.
- Ruang Tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga sudah dilengkapi dengan AC stand serta disediakan dispenser minuman.
- Disamping itu akses pengunjung pengadilan untuk dapat memasuki ruangan kerja juga dibatasi. Sehingga dengan demikian dapat menekan kemungkinan terjadinya segala bentuk transaksi yang sifatnya rahasia, menerima hadiah atau adanya biaya tambahan.

### 3. Waktu Pelayanan.

Berkaitan dengan upaya untuk menaikkan nilai salah satu indikator Survei



Kepuasan Masyarakat yaitu Waktu Pelayanan, telah dilakukan upaya antara lain:

- Pengadilan Negeri Bantul telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk tiap layanan yang diberikan kepada masyarakat.
- Pengadilan Negeri Bantul berkomitmen untuk secara maksimal melayani para pencari layanan di Pengadilan Negeri Bantul dan salah satu bentuk komitmen tersebut adalah dengan memberikan reward kepada para pencari layanan apabila ada keterlambatan waktu di luar yang ditentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengadilan Negeri Bantul.
- Untuk pengguna layanan yang berkebutuhan khusus tidak menggunakan nomor antrian layanan.

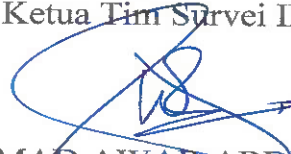
### **BAB III PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Merujuk pada hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri Bantul Tahun 2021 tersebut di atas, menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Bantul memiliki indeks 88,83 dan masuk pada kategori SANGAT BAIK. Namun dari sembilan indikator penyusun tersebut terdapat beberapa indikator yang memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya yaitu Indikator Biaya/Tarif dengan indeks 3,330, Indikator Sarana dan Prasarana dengan indeks 3,450 serta Indikator Waktu Pelayanan dengan indeks 3,460.

Dengan adanya tindaklanjut terhadap 3 (tiga) indikator hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai paling rendah diantara indikator lainnya, diharapkan dapat memperbaiki Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Bantul, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik.

Bantul, 27 September 2021  
Ketua Tim Survei IKM



MUHAMMAD AWAB ABDULLAH, S.H.  
NIP.197207301994031001