

LAPORAN

**MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN I
PERIODE JANUARI - MARET 2026**



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 Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan masukan dan arahan terkait hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai kedepannya.

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 Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami ucapkan terima kasih.

Pangkalan Balai, 2 April 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.....	3
BAB IV PENUTUP.....	4

BAB I

PENDAHUULUAN

I.1 Latar Belakang

Sebagai bentuk penilaian atas pelayanan publik yang telah diberikan, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melaksanakan survei sebagai indikator baik atau buruknya pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melaksanakan survei tersebut dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2026 dengan responden sebanyak 30 (Tiga Puluh) orang penerima layanan. Dan hasil survei tersebut, pelayanan publik dipersepsikan Baik (3,45 / 86,20%). Untuk mengetahui indikator-indikator dalam survei tersebut yang dapat diperbaiki atau ditingkatkan, maka diperlukan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut.

I.2 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam Monitoring dan Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Triwulan I 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 Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN MONITORING DAN EVALUASI

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah dilaksanakan pada tanggal 10 Juli 2025 yang dipimpin oleh Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dan diikuti oleh seluruh Hakim serta Karyawan/Karyawati Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dengan sebagai berikut :

1. a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 3,45 yaitu kategori Baik dengan rincian sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR per unsur	NRR Tertimbang per unsur
1	Persyaratan	3,36	0,374
2	Prosedur	3,40	0,378
3	Waktu Pelayanan	3,36	0,374
4	Biaya/Tarif	3,40	0,378
5	Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	0,374
6	Kompetensi Pelaksana	3,36	0,374
7	Prilaku Pelaksana	3,36	0,374
8	Sarana Prasarana	3,40	0,378
9	Penanganan Pengaduan	4,00	0,444
NILAI INDEKS			3,448
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			86,20

- b. 3 (tiga) indikator dengan nilai terendah yaitu Waktu Pelayanan (3,36), Kesesuaian Persyaratan (3,36) dan Produk Spesifik Jenis Pelayanan (3,36);
- c. Nilai-nilai SKM tersebut dalam kategori baik, namun perlu ditingkatkan dan ditindaklanjuti agar indikator-indikator tersebut menjadi lebih baik lagi.

BAB III

REKOMENDASI ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Atas hasil Kegiatan Monitoring dan Evaluasi tersebut, dapat direkomendasikan sebagai berikut :

1. Sarana Prasarana

- Untuk indikator Sarana Prasarana kami memberi rekomendasi untuk petugas dan seluruh aparatur pengadilan agar senantiasa menjaga kebersihan sarana prasarana melalui kegiatan 5R.

2. Persyaratan

- Untuk indikator Persyaratan kami merekomendasikan agar Penanggung Jawab Pelaksanaan PTSP selalu memberikan briefing kepada petugas pemberian informasi terkait SOP dan memastikan menjelaskan persyaratan apa saja yang diperlukan.

3. Prosedur Pelayanan

- Untuk indikator Prosedur Pelayanan kami merekomendasikan agar Penanggung Jawab Pelaksanaan PTSP selalu memberikan briefing kepada petugas pengaduan terkait SOP dan memastikan memberikan penjelasan yang lebih mudah dimengerti oleh pemohon dalam mengikuti setiap prosedur pelayanan.

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.