

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II
PERIODE APRIL - JUNI 2026**



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

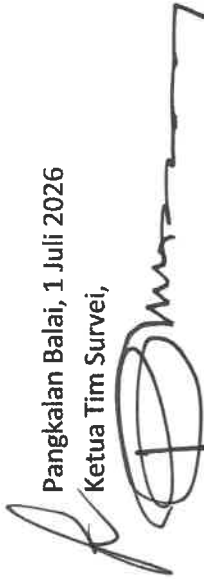
**KOMPLEK PERKANTORAN PEMKAB BANYUASIN JL. JAKSA AGUNG R. SOEPRAPTO, KELURAHAN
MULYA AGUNG, KECAMATAN BANYUASIN III KABUPATEN BANYUASIN
TELP/FAX. (0711) 5723669
website : pn-pangkalanbalai.go.id**

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 Kepuasan Masyarakat Pengadil 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 Pengadil Negeri Pangkalan Balai kedepannya.

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 Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami ucapkan terima kasih.

Pangkalan Balai, 1 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.....	3
BAB IV PENUTUP.....	4

BAB I

PENDAHULUAN

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 April sampai dengan bulan Juni tahun 2026 dengan responden sebanyak 40 (Empat Puluh) orang penerima layanan. Dan hasil survei tersebut, pelayanan publik dipersepsikan Sangat Baik (4,00 / 100,00%). 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 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 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 1 Juli 2026 yang dipimpin oleh Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dan diikuti oleh seluruh Hakim serta Karyawan/Karyawati Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dengan sebagai berikut :

- a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 4,00 yaitu kategori Sangat Baik dengan rincian sebagai berikut :

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	4,00	0,444
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			
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			4,000
			100,00

- b. 3 (tiga) indikator dengan nilai terendah yaitu Sarana Prasarana (3,978), Kesesuaian Persyaratan (4,00), dan Kemudahan Prosedur Pelayanan (4,00);
- c. Nilai-nilai SKM tersebut 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

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

1. Perilaku Pelaksana
 - Untuk indikator Perilaku pelaksana kami Melakukan pembinaan dan penguatan budaya pelayanan prima kepada seluruh petugas pelayanan secara berkala, dengan menekankan pentingnya sikap ramah, sopan, responsif, dan profesional dalam melayani masyarakat. Selain itu, dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas interaksi petugas dengan pengguna layanan melalui pengawasan langsung dan survei kepuasan masyarakat.
2. Sarana Prasarana
 - Untuk indikator Sarana dan Prasarana kami Melakukan inventarisasi dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia guna mengidentifikasi kebutuhan perbaikan maupun penambahan fasilitas. Selanjutnya dilakukan pemeliharaan rutin, penggantian fasilitas yang kurang layak, serta peningkatan sarana pendukung pelayanan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan.
3. Penanganan Pengaduan
 - Untuk indikator Penanganan Pengaduan kami Meningkatkan efektivitas mekanisme pengelolaan pengaduan dengan memastikan seluruh kanal pengaduan berfungsi dengan baik dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, dilakukan percepatan tindak lanjut atas setiap pengaduan yang masuk, serta pemberian informasi yang transparan mengenai status penanganan pengaduan kepada pengguna layanan.

BAB IV PENUTUP

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