

LAPORAN TINDAK LANJUT  
MONITORING DAN EVALUASI  
ATAS  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN IV TAHUN 2023  
PADA  
PENGADILAN NEGERI SERUI KELAS II



Website : [www.pn-serui.go.id](http://www.pn-serui.go.id)  
Alamat : Jl. Sumatera Serui  
Email : [pnserui@yahoo.co.id](mailto:pnserui@yahoo.co.id)

**MONITORING DAN EVALUASI  
ATAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE OKTOBER - DESEMBER TAHUN 2023  
PADA PENGADILAN NEGERI SERUI KELAS II**

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pengadilan Negeri Serui berkewajiban melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan amanat Undang-undang pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan tersebut.

Pelaksanaan survey IKM yang dilaksanakan Pengadilan Negeri Serui juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut setiap 3 bulan Pengadilan Negeri Serui melakukan Survey Kepuasan Masyarakat dengan meminta kepada pengguna jasa untuk mengisi survey pada aplikasi siSUPER (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik). Ada 9 (sembilan) indikator yang menjadi dasar dalam melakukan survey di bulan OKTOBER -DESEMBER Tahun 2023 yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini

merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Survey dilakukan kepada 33 Responden dari pengguna jasa/mitra kerja yang mendapatkan pelayanan di Pengadilan Negeri Serui, berasal dari pihak swasta, instansi pemerintah, pelajar/mahasiswa dan lainnya. Nilai rata-rata yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu dapat dilihat di Tabel berikut.

**Nilai Rata-rata yang diperoleh dari SKM periode Oktober - Desember Tahun 2023**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,78
2.	Prosedur	3,72
3.	Waktu Pelayanan	3,75
4.	Biaya/Tarif	3,72
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69
6.	Kompetensi Pelaksana	3,78
7.	Perilaku Pelaksana	3,78
8.	Maklumat Pelayanan	3,72
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,93

Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,77 dengan nilai SKM setelah dikonversi sebesar 94,28 maka mutu pelayanan dapat dikategorikan A dengan kinerja sangat baik. Tetapi ada dari 9 (sembilan) indikator pada tabel diatas ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang diberikan yang bernilai rendah dan perlu ditindak lanjuti, yaitu:

1. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai unsur 3,69.**
2. Biaya/Tarif dengan nilai unsur 3,72
3. Maklumat Pelayanan dengan nilai unsur 3,72.

Tindak lanjut dari ketiga unsur yang bernilai rendah diatas telah dilakukan dengan cara:

1. **Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif telah ditindaklanjuti dengan menghimbau kepada petugas pelaksana untuk melaksanakan dalam hal mengenai Biaya/Tarif harus sesuai dengan aturan yang berlaku dan.

2. **Waktu Pelayanan**

Waktu Pelayanan telah ditindaklanjuti dengan melaksanakan Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

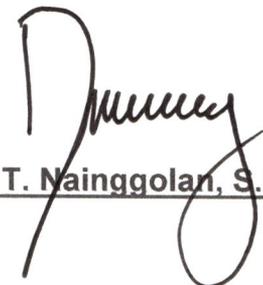
3. **Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan telah ditindaklanjuti dengan memberikan hak kepada masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan.

Tindak lanjut atas hasil survey yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan publik yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Serui kepada masyarakat pencari keadilan dan pengguna jasa layanan, sehingga meningkat kualitas pelayanannya bagi masyarakat.

Serui, 09 Januari 2024

Koordinator Tim Survei



Daily T. Nainggolan, S.H.