

# **MONITORING DAN EVALUASI**

## **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**PERIODE TRIWULAN I**

**1 JANUARI 2025 SAMPAI DENGAN 31 MARET 2025**



## **PENGADILAN NEGERI PONOROGO KELAS I B**

**Jl. Ir.H.Juanda No.23**

**Telp.(0352) - 481633 / 481645 Faks (0352) 481645**

**E-mail : [pn.ponorogo@yahoo.co.id](mailto:pn.ponorogo@yahoo.co.id)**

**Website : [pn-ponorogo.go.id](http://pn-ponorogo.go.id)**

**MONITORING DAN EVALUASI**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI PONOROGO**  
**PERIODE TRIWULAN I**  
**1 JANUARI 2025 SAMPAI DENGAN 31 MARET 2025**

**PENDAHULUAN**

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi yang memasuki tahun ke enam, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai pelayanan publik mengalami kemunduran. Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik Pengadilan Negeri Ponorogo, maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Hasil Survey, yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan terhadap pelayanan publik.

**TUJUAN**

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Ponorogo;
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan Hasil Survey yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan.

**DASAR HUKUM**

Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

## HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Ponorogo dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I pada Periode 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026 berada pada rerata **3,87** atau dengan skala 100 adalah sebesar **96,71%** berada pada kategori **“Sangat baik”** pada interval 3,5324 – 4,00 atau 88,31 - 100,00;

Adapun capaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV pada Periode 1 Oktober 2025 sampai dengan 30 Desember 2025 berada pada rerata 3,55 atau dengan skala 100 adalah sebesar 88,81% berada pada kategori **“Sangat baik”** pada interval 3,5324 – 4,00 atau 88,31 -100,00;, sehingga hal ini mengindikasikan **ada kenaikan nilai indeks sebesar 0,32 atau 7,90%**;

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dari Sembilan ruang lingkup dan analisis selanjutnya mendeskripsikan hasil analisis terhadap Sembilan ruang lingkup sebagai berikut :

No	Monitoring	Evaluasi
1	Dari 9 (sembilan) ruang lingkup pelayanan secara umum menggambarkan bahwa pengguna / penerima layanan merasa layanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Ponorogo dengan kategori sangat baik dengan nilai akhir rata-rata <b>3,87</b> atau dengan skala 100 adalah sebesar <b>96,71%</b>	Indeks Kepuasan Masyarakat berada dalam kategori <b>“Sangat Baik”</b> , sehingga diperlukan upaya untuk terus mempertahankan capaian yang telah diraih sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.  Langkah-langkah perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi (pelatihan berkala dan evaluasi internal) serta penguatan budaya 5S sebagai bagian dari standar etika pelayanan.

2	<p>Bahwa dari ruang lingkup tersebut didapatkan 3 (tiga) unsur tertinggi yaitu pada unsur <b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b> dengan nilai <b>3,977</b>, unsur <b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b> dengan nilai <b>3,977</b> dan <b>Kompetensi Pelaksana</b> dengan nilai <b>3,953</b>;</p>	<p>Untuk unsur <b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b> dengan nilai tinggi menunjukkan bahwa informasi terkait jenis layanan yang diberikan telah jelas, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa pengguna layanan dapat dengan mudah memahami jenis pelayanan yang tersedia tanpa kebingungan. Untuk menjaga capaian ini, perlu terus dipertahankan kejelasan dan konsistensi informasi layanan agar kualitas pelayanan tetap optimal.</p> <p>Untuk unsur <b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> dengan nilai <b>3,977</b> menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan dengan baik, responsif, dan transparan. Hal ini membuktikan bahwa setiap pengaduan masyarakat ditindaklanjuti dengan baik oleh pihak penyelenggara layanan. Untuk menjaga capaian ini, perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala agar kualitas penanganan pengaduan tetap terjaga.</p> <p>Untuk unsur <b>Kompetensi Pelaksana</b> dengan nilai <b>3,953</b> menunjukkan bahwa petugas pelayanan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang baik dalam memberikan layanan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan didukung oleh sumber daya</p>
---	---	--

		<p>manusia yang profesional dan kompeten. Untuk mempertahankan capaian ini, perlu dilakukan peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan pengembangan secara berkelanjutan.</p> <p>Agar ruang lingkup yang tertinggi tetap dipertahankan dengan meningkatkan ruang lingkup lainnya.</p>
3	<p>Bahwa kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan adalah 3 unsur terendah yaitu unsur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Waktu Penyelesaian</b> dengan nilai <b>3,767</b></li> <li>2. <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b> dengan nilai <b>3,791</b></li> <li>3. <b>Biaya/Tarif</b> dengan nilai <b>3,814</b></li> </ol>	<p>Perlu adanya evaluasi pada 3 (tiga) unsur terendah yang memperoleh nilai pada interval 3,5324 – 4,00 atau 88,31 - 100,00 walaupun masih berada pada kategori “<b>SANGAT BAIK</b>”, yaitu unsur <b>Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b> serta <b>Biaya/Tarif</b>,</p> <p>Untuk unsur <b>Waktu Penyelesaian</b>, nilai tersebut menggambarkan bahwa meskipun layanan telah diselesaikan sesuai standar, masih diperlukan upaya peningkatan konsistensi agar setiap pelayanan dapat dituntaskan lebih cepat dan tepat waktu.</p> <p>Untuk unsur <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>, nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Hal ini menggambarkan bahwa sistem</p>

		<p>dan prosedur yang ada sudah cukup mendukung proses pelayanan, meskipun masih diperlukan upaya penyempurnaan agar pelaksanaannya semakin konsisten, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan secara berkelanjutan perlu dilakukan guna meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.</p> <p>Sedangkan pada unsur <b>Biaya/Tarif</b>, menunjukkan bahwa biaya pelayanan secara keseluruhan sudah transparan dan sesuai ketentuan, namun masih diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat agar informasi biaya dapat diterima dengan lebih jelas dan mudah dipahami.</p>
--	--	---

## KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh hasil bahwa pengguna layanan merasa **Sangat Puas** dengan kinerja pelayanan. Hal ini tercermin dari capaian nilai tertinggi pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,977, serta Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,953. Capaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, didukung oleh kemampuan pelaksana yang baik, serta adanya pengelolaan pengaduan yang responsif dan terbuka.

Sedangkan unsur dengan capaian nilai terendah adalah Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,767, Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,791, serta Biaya/Tarif dengan nilai 3,814. Meskipun demikian, ketiga unsur tersebut masih berada dalam kategori **Sangat Baik**, sehingga hanya memerlukan peningkatan konsistensi dan penyempurnaan agar kualitas pelayanan semakin optimal dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.

## REKOMENDASI


Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, petugas layanan diharapkan dapat terus mempertahankan kinerja yang telah baik, khususnya pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Kompetensi Pelaksana, dengan tetap menjaga konsistensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, terhadap unsur dengan capaian nilai yang masih perlu ditingkatkan, yaitu Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Biaya/Tarif, perlu dilakukan upaya penyempurnaan secara berkelanjutan. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan ketepatan waktu penyelesaian layanan, penyederhanaan dan kejelasan prosedur pelayanan, serta penguatan transparansi informasi biaya/tarif layanan.

Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan dapat semakin meningkat, lebih efektif dan efisien, serta mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat.

Untuk ke depan Petugas Survey supaya lebih baik dalam menjalankan Survey dengan menentukan Responden yang tepat dan selektif serta representative serta memberikan pendampingan dalam pengisian Kuesioner, karena Responden masih ada yang kurang mengerti dalam menjawab pertanyaan dalam Kuesioner;

Ketua Tim Survey



DEWI REGINA KACARIBU, S.H., M.Kn.

**EVIDEN**  
**MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI**  
**PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2026**  
**PENGADILAN NEGERI PONOROGO KELAS I B**  
**KAMIS, 2 APRIL 2026**

