



**PENGADILAN NEGERI
PALANGKARAYA**

Money Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat PN Palangkaraya Triwulan IV 2025

Pengadilan Negeri Palangkaraya
Jl. Diponegoro No. 21
Kel. Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya
Kalimantan Tengah, 73111
<https://pn-palangkaraya.go.id>
surat@pn-palangkaraya.go.id
Telp. (0536) 3221870

© Kepaniteraan Hukum PN Palangkaraya

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pengadilan Negeri Palangkaraya , sebagai bagian integral dari sistem peradilan di bawah otoritas Mahkamah Agung Republik Indonesia , memiliki komitmen yang teguh untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berintegritas. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode ini merupakan tindak lanjut wajib dari amanat regulasi pemerintah, khususnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM berfungsi sebagai alat evaluasi utama untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima , sekaligus menjadi basis perbaikan manajemen mutu di lingkungan Pengadilan Negeri Palangkaraya.

Survei Kepuasan Masyarakat periode 1 Oktober 2025 sampai 31 Desember 2025 ini diselenggarakan secara elektronik dan terintegrasi, menggunakan platform resmi (seperti SiSuper Badilum) untuk menjamin objektivitas, akuntabilitas, dan validitas data yang terkumpul dari 133 responden. Hasil survei menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 4,00 / 100,00. Publikasi hasil ini pada 6 Januari 2026 menjadi dasar Monev (Monitoring dan Evaluasi) untuk mengidentifikasi dan merumuskan tindak lanjut terhadap tiga unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan¹², meskipun secara keseluruhan nilai IKM telah mencapai kategori Sangat Memuaskan.

B. MAKSUD

Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) ini disusun sebagai alat manajemen strategis bagi Pengadilan Negeri Palangkaraya dengan maksud utama sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban Kinerja: Mempertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025, sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017.
2. Basis Data Evaluasi: Menyajikan data statistik yang valid, rekapitulasi hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan komposisi demografi responden (jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan) sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan.

3. Identifikasi Prioritas: Mengidentifikasi secara spesifik dan terperinci unsur-unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah (Unsur Prioritas Perbaikan), meskipun nilai IKM keseluruhan sudah tinggi, untuk menetapkan fokus perbaikan yang paling efektif.
4. Perumusan Aksi: Menjadi landasan formal dalam perumusan Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang konkret, terukur, dan berjangka pendek (Triwulan berikutnya), khususnya terkait perbaikan fasilitas dan peningkatan pengawasan integritas.

C. TUJUAN

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan penyusunan laporan Monev ini memiliki beberapa tujuan utama, meliputi:

1. Pengukuran Kinerja Pelayanan: Mengukur secara kuantitatif dan periodik tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas, efisiensi waktu, kemudahan prosedur, dan kesesuaian persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Palangkaraya.
2. Identifikasi Kelemahan: Mengidentifikasi secara spesifik tiga unsur pelayanan yang memiliki nilai per unsur terendah , meskipun capaian IKM keseluruhan sangat baik, guna menetapkan area fokus perbaikan yang paling mendesak dan strategis.
3. Perumusan Kebijakan Aksi: Menetapkan Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang konkret dan terukur, mencakup perbaikan fasilitas, pengawasan, hingga langkah pencegahan pungutan liar (pungli).

BAB II

DATA MONITORING PELAKSANAAN

A. IDENTITAS DAN PERIODE

- 1. Unit Layanan: Pengadilan Negeri Palangkaraya
- 2. Alamat: Jl. Diponegoro No. 21 Palangka Raya, Kalimantan Tengah
- 3. Periode Survei: 1 Oktober 2025 sampai 31 Desember 2025
- 4. Tanggal Publikasi Hasil: 6 Januari 2026

B. KOMPOSISI RESPONDEN

Kategori	Rincian	Jumlah
Jumlah Total Responden	133 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	Laki-laki	80
	Perempuan	53
Pendidikan Tertinggi	S1	58
Pekerjaan Terbanyak	SWASTA	56

BAB III

EVALUASI HASIL KINERJA

A. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Indikator	Nilai	Keterangan
Nilai Indeks	4,00	Sempurna
Nilai Persentase	100,00%	Sangat Baik

B. EVALUASI 3 UNSUR TERENDAH

Meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) keseluruhan mencapai nilai Sempurna (4,00 / 100,00), evaluasi internal diarahkan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan pada unsur-unsur yang menjadi fokus perhatian pimpinan. Berikut adalah tiga unsur pelayanan yang memiliki nilai per unsur terendah, di mana ketiganya memperoleh nilai 4,00:

No.	Unsur Pelayanan yang Dievaluasi	Nilai Per Unsur	Analisis dan Fokus Perhatian
1.	Kesesuaian Persyaratan³: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?	4,000	Fokus Transparansi Persyaratan: Memastikan bahwa informasi persyaratan layanan tersaji secara sangat jelas, mudah diakses, dan konsisten di seluruh kanal informasi (PTSP, <i>website</i> , dan media sosial), guna meminimalkan ketidaksesuaian pemahaman antara petugas dan pengguna layanan.
2.	Kemudahan Prosedur⁵: Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?	4,000	Fokus Sosialisasi Prosedur: Melakukan sosialisasi yang masif dan berkala mengenai alur serta tahapan prosedur pelayanan agar pengguna layanan memiliki pemahaman yang optimal, sehingga prosedur terasa cepat dan mudah.

3.	Kecepatan Waktu Pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?	4,000	Fokus Efisiensi Standar Waktu: Melakukan <i>monitoring</i> ketat terhadap kepatuhan petugas terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) waktu yang telah ditetapkan, sehingga kecepatan pelayanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.
----	---	-------	--

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini ditetapkan sebagai aksi konkret untuk mengatasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya berfokus pada hasil evaluasi 3 Unsur Pelayanan Prioritas Perbaikan.

No.	Aspek Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang Akan Dilaksanakan	Target & Indikator Keberhasilan
1.	Peningkatan Sarana dan Prasarana	Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap fasilitas ruang tunggu, ruang sidang, dan terutama area layanan publik. Selain itu, akan dilakukan perbaikan dan perawatan fasilitas yang teridentifikasi rusak atau kurang nyaman, seperti AC, kursi, toilet, dan parkir.	Terwujudnya lingkungan pelayanan yang nyaman, bersih, dan fungsional, dibuktikan dengan Laporan Hasil Perbaikan Sarana/Prasarana pada Triwulan I 2026.
2.	Transparansi dan Akses Pengaduan	Mensosialisasikan kembali laman pengaduan melalui pemasangan <i>banner</i> di kantor, pembaruan di <i>website</i> resmi, dan unggahan di media sosial.	Peningkatan pemahaman masyarakat tentang mekanisme pengaduan dan peningkatan jumlah kanal pengaduan yang aktif dan terpantau, dibuktikan dengan Laporan Sosialisasi.
3.	Penguatan Akuntabilitas	Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) secara periodik terkait jumlah dan jenis	Tersedianya Laporan Monev Pengaduan yang kredibel sebagai alat kontrol internal

		pengaduan yang masuk serta tindak lanjut penyelesaiannya.	terhadap penanganan keluhan masyarakat.
4.	Integritas Pelayanan	Melakukan uji petik secara berkala (sidak) pada area pelayanan publik untuk memastikan tidak adanya praktik pungutan liar (pungli).	Terjaminnya pelayanan yang bebas biaya tambahan (kecuali yang resmi), dibuktikan dengan Laporan Hasil Uji Petik dan nihilnya temuan pungli.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) pelaksanaan SKM periode Triwulan IV Tahun 2025, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Capaian Kinerja Puncak: Kinerja pelayanan publik Pengadilan Negeri Palangkaraya telah mencapai kategori Sangat Baik , dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai 100,00%. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi dan memberikan kepuasan yang maksimal bagi 133 responden pengguna layanan.
2. Komitmen Perbaikan Berkelanjutan: Meskipun mencapai IKM sempurna, komitmen perbaikan tetap dipertahankan dengan mengidentifikasi tiga unsur prioritas perbaikan (Persyaratan, Prosedur, dan Kecepatan Pelayanan) . Tindak lanjut yang ditetapkan berfokus pada peningkatan sarana prasarana , transparansi pengaduan , dan penguatan integritas melalui upaya pencegahan pungli.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja Triwulan IV 2025 dan penetapan Rencana Tindak Lanjut (RTL), direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengawasan Pelaksanaan RTL: Tim Mutu Pelayanan diinstruksikan untuk segera menyusun jadwal implementasi dan memonitor secara ketat realisasi seluruh RTL yang telah ditetapkan. Progress implementasi RTL wajib dilaporkan secara berkala dalam Laporan Monitoring dan Evaluasi berikutnya (Triwulan I Tahun 2026).
2. Peningkatan Integritas dan Kualitas: Seluruh elemen satuan kerja Pengadilan Negeri Palangkaraya diwajibkan untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian IKM 100,00% dengan senantiasa menjaga integritas dan mengedepankan budaya pelayanan prima.
3. Fokus Perbaikan Fasilitas: Prioritas tindak lanjut diarahkan pada perbaikan dan perawatan fasilitas yang rusak atau kurang nyaman (semisal AC, kursi, toilet, dan parkir), guna mendukung tercapainya Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan yang optimal.

Demikianlah laporan ini dibuat dan disusun oleh Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri Palangkaraya Kelas IA dengan sebenar-benarnya.

Palangka Raya, 5 Januari 2026

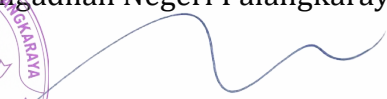
Mengetahui,

Plh. Panitera Muda Hukum,

Ketua Pengadilan Negeri Palangkaraya



KUNCORO TATWO PRATISTO



RICKY FARDINAND