

Laporan
Monitoring dan Evaluasi Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (IKM)
Periode Triwulan II
Tahun 2025



Pengadilan Negeri Teluk Kuantan Kelas II
Jl. Lintas Teluk Kuantan – Pekanbaru Km. 6,5 Desa Jake
Kebun Nenas, Teluk Kuantan

Laporan
 Monitoring Dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (IKM)
 Periode Triwulan II Tahun 2025
 di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan

Pada hari ini selasa, 01 Juli 2025 diadakan rapat Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan. Rapat dibuka oleh Bapak Edi Alfandi, S.H sebagai Ketua Tim Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan menyampaikan bahwa tujuan diadakannya Monitoring dan Evaluasi IKM secara rutin adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan.

Berdasarkan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Teluk Kuantan yang pelaksanaan Surveynya dilakukan dalam periode Triwulan II yaitu pada bulan April 2025 – Juni 2025, didapatkan hasil sebagai berikut :

SURVEY INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PENGADILAN NEGERI TELUK KUANTAN NILAI INDEKS 4,00/ 100,00% Periode 01 Jan 2025 sampai 31 Mar 2025	Jumlah	: 30 Responden
	Jenis Kelamin	Laki-laki : 22
		Perempuan : 8
	Pendidikan	SMP : 0
		SMU : 19
		S1 : 11
	Pekerjaan	S2 : 0
		PNS : 5
		POLRI : 1
		SWASTA : 0
	WIRAUSAHA : 0	
	TENAGA KONTRAK : 0	
	LAINNYA : 24	

Tabel Nilai Kepuasan Masyarakat Per Indikator

NO	RUANG LINGKUP	NILAI	KATEGORI	PERINGKAT
1	Persyaratan	4	Sangat Baik	9
2	Prosedur	4	Sangat Baik	8
3	Jangka Waktu Pelayanan	4	Sangat Baik	7
4	Biaya, Tarif atau Ongkos	4	Sangat Baik	6

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4	Kurang Baik	5
6	Kompetensi Pelayanan	4	Kurang Baik	4
7	Perilaku Pelayanan	4	Kurang Baik	3
8	Maklumat Pelayanan	4	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	Sangat Baik	1

Dari 3 (tiga) nilai IKM terendah diatas adapun tindak lanjut yang dilakukan tim dalam hal ini yaitu :

1. Indikator Terendah 1 : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
 - Tindak Lanjut : Bahwa persyaratan pelayanan pada Pengadilan Negeri Teluk Kuantan telah sesuai dengan SOP yang ada di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan

2. Indikator Terendah 2 : Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
 - Tindak Lanjut : Bahwa di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan sangat mudah dalam memberikan pelayanan bagi para pencari keadilan yang mana telah satu pintu dan cepat.

3. Indikator Terendah 3 : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
 - Tindak Lanjut : Bahwa di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada para pencari keadilan.

Kemudian Bapak Edi Alfandi, S.H sebagai ketua Tim Survey menyampaikan perlunya kerjasama seluruh Hakim dan Pegawai Pengadilan Negeri Teluk Kuantan dalam memberikan pelayanan Prima, sehingga nantinya Pengadilan Negeri Teluk Kuantan menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Diharapkan dengan tindakan perbaikan yang dilakukan maka nilai Survey Kepuasan Masyarakat pada Periode Triwulan I akan meningkat dan tercapai kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Teluk Kuantan dan dihimau kepada para petugas Survey untuk melakukan pendampingan kepada responden yang kesulitan dalam menjawab pertanyaan atau kuisisioner yang diberikan. Kemudian acara Monitoring dan evaluasi ditutup.

Ketua TIM Survey



EDI ALFANDI, S.H
NIP. 197803262002121001

cl

Laporan Hasil Lanjut Monitoring Dan Evaluasi Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (IKM)
Periode Triwulan II Tahun 2025
Pengadilan Negeri Teluk Kuantan

A. Dasar

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud dibuatnya tindak lanjut hasil Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan Kelas II.
2. Tujuan dibuatnya tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk memberikan saran dan masukan kepada pimpinan guna mengambil keputusan lebih lanjut.

C. Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Masyarakat (IKM)

Adapun hasil tindak lanjut 3 unsur terendah monitoring dan evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) antara lain :

1. Indikator Terendah 1 : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

Tindak Lanjut : Bahwa persyaratan pelayanan pada Pengadilan Negeri Teluk Kuantan telah sesuai dengan SOP yang ada di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan

Solusi : Selalu diingatkan kepada penanggungjawab PTSP untuk selalu mengecek persyaratan pada layanan PTSP apakah telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan

2. Indikator Terendah 2 : Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Tindak Lanjut : Bahwa di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan sangat mudah dalam memberikan pelayanan bagi para pencari keadilan yang mana telah satu pintu dan cepat

Solusi : Selalu diingatkan kepada Petugas pelayanan pada PTSP Pengadilan Negeri Teluk Kuantan untuk selalu memudahkan pada pencari keadilan dalam melaksanakan prosedur pelayanan

3. Indikator Terendah 3 : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

Tindak Lanjut : Bahwa di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada para pencari keadilan

Solusi : Selalu diingatkan kepada petugas PTSP di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan jika dalam memberikan pelayanan untuk sesegera mungkin sesuai dengan jam yang ada di SOP

D. Penutup

Laporan tindak lanjut hasil Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan ini dibuat sebagai saran dan masukan kepada seluruh aparaturnya di Pengadilan Negeri Teluk Kuantan agar nilai IKM untuk Triwulan I atau selanjutnya lebih tinggi dari nilai yang ada saat ini.

Teluk Kuantan, 01 Juli 2025
Ketua Pengadilan Negeri Teluk Kuantan


Subiar Teguh Wijaya, S.H.
Nip. 197501062005021002