

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PERIODE JULI - SEPTEMBER 2023  
PADA PENGADILAN NEGERI DOBO**

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 penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan, berdasarkan hal tersebut maka Pengadilan Negeri Dobo melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan sertifikat ISO.

Pelaksanaan Survey IKM yang dilaksanakan pada Pengadilan Negeri Dobo juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut setiap 3 (bulan) Pengadilan Negeri Dobo melakukan Survey Kepuasan Masyarakat dengan meminta mengisi kuisioner kepada para pencari keadilan yang telah selesai mendapatkan pelayanan pada Pengadilan Negeri Dobo. Ada 9 (sembilan) indikator yang menjadi dasar dalam melakukan survey di bulan Juli - September 2023.

Survey dilakukan kepada 78 responden dari pengguna jasa/mitra kerja yang mendapatkan pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo, berasal dari pihak wiraswasta, instansi pemerintah, pelajar/mahasiswa dan lainnya. Nilai rata-rata yang diperoleh dari indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu dapat dilihat dari tabel berikut :

**Nilai Rata-Rata Yang Diperoleh Dari IKM Periode Juli - September 2023**

<b>NO.</b>	<b>RUANG LINGKUP</b>	<b>RATA-RATA SKOR</b>	<b>KATEGORI</b>
1	Persyaratan	3,97	Sangat Baik
2	Prosedur	3,95	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,96	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,88	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,94	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,96	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3,96	Sangat Baik
8	Maklumat pelayanan	3,97	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,99	Sangat Baik

Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah 98,86 dengan nilai IKM setelah dikonversi, maka mutu pelayanan dapat dikategorikan A dengan kinerja sangat baik. Tetapi ada dari 9 (Sembilan) indikator pada tabel di atas ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang diberikan yang memiliki nilai unsur terendah adalah :

1. Biaya Tarif dengan nilai unsur 3,88
2. Jenis pelayanan dengan nilai unsur 3,94
3. Prosedur pelayanan dengan nilai unsur 3,95

NO	LINGKUP	TINDAK LANJUT	BUKTI DUKUNG
1.	Biaya tarif	Melakukan manajemen media untuk sosialisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banner panjar biaya perkara</li> </ul>
2.	Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya brosur pelayanan</li> </ul>
3.	Prosedur Pelayanan	Mempermudah prosedur pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan melalui brosur pelayanan yang terdapat pada ruang PTSP Pengadilan Negeri Dobo dan aplikasi WhatsApp Si Aru.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brosur Pelayanan</li> <li>• Aplikasi WhatsApp Si Aru</li> </ul>

Mengetahui  
Ketua Tim Survey



Elton Mayo, S.H., M.Kn

Dobo, 3 Oktober 2023

Panitera Muda Hukum



Boby T. Ch. Patulung, A.Md