

**MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU  
TRIWULAN III PERIODE JULI SAMPAI DENGAN SEPTEMBER 2023**



**PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU**

**MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU  
TRIWULAN III PERIODE JULI SAMPAI DENGAN SEPTEMBER 2023**

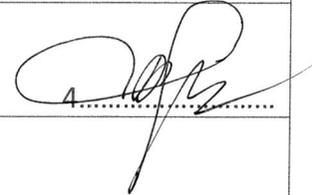
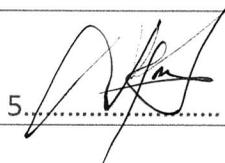
NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan Ke-III Periode Juli s.d. September 2023	<p>Dari hasil pengolahan data dari Aplikasi SISUPER atas pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan Ke-III Tanggal 1 Juli 2023 s.d. 30 September 2023 berjumlah 191 orang responden. Jumlah tersebut didapat dari data pada Aplikasi SISUPER di anjungan area PTSP.</p> <p>Terdapat 3 nilai terendah dari 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unsur Waktu Pelayanan (U3) berjumlah 760 dengan nilai rata-rata 3,979;</li> <li>2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) berjumlah 761 dengan nilai rata-rata 3,984;</li> <li>3. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) berjumlah 761 dengan nilai rata-rata 3,984.</li> </ol>	Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau
2	Unsur Waktu Pelayanan (U3)	Unsur Waktu Pelayanan merupakan unsur nomor 3 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasakan kekecewaan</li> </ul>

		<p>dalam memberikan pelayanan? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat dan Sangat Cepat.</p> <p>Hasil analisis unsur waktu pelayanan dari 191 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban tidak cepat berjumlah 0 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban kurang cepat berjumlah 0 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban cepat berjumlah 4 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban sangat cepat berjumlah 187 orang.</li> </ul>	<p>terhadap keterlambatan pelayanan yang diberikan petugas layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan <i>reward</i> bagi petugas layanan dengan prestasi terbaik yang diukur dengan ketepatan waktu pelayanan.</li> </ul>
3	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	<p>Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan unsur nomor 2 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah dan Sangat Mudah.</p> <p>Hasil analisis unsur waktu pelayanan dari 191 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban Tidak Mudah berjumlah 0 orang;</li> </ul>	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memastikan terdapatnya informasi yang cukup mengenai prosedur layanan dari masing-masing layanan PTSP pada <i>website</i> dan media sosial Pengadilan Negeri Lubuklinggau.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban Kurang Mudah berjumlah 0 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban Mudah berjumlah 3 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban Sangat Mudah berjumlah 188 orang.</li> </ul>	
4	Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)	<p>Unsur Kompetensi Pelaksana merupakan unsur nomor 6 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Kompeten, Kurang Kompeten, Kompeten dan Sangat Kompeten.</p> <p>Hasil analisis unsur kompetensi pelaksana dari 191 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban Tidak Kompeten berjumlah 0 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban Kurang Kompeten berjumlah 0 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban Kompeten berjumlah 3 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban Sangat Kompeten berjumlah 188 orang.</li> </ul>	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hakim Pengawas PTSP, Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab PTSP (Kasub dan Panmud) melakukan pembinaan untuk meningkatkan kompetensi para petugas PTSP.</li> </ul>

Demikianlah Monitoring, Evaluasi dan Tindak Lanjut atas 3 Nilai Terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan Ke-III Periode 1 Juli 2023 s.d. 30 September 2023.

Lubuklinggau, 11 Oktober 2023

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Lina Safitri Tazili, S.H.	Hakim Pengawas Kepaniteraan Hukum (Koordinator SPAK)	1..... 
2	Dedy Sohaidi, S.H., M.H.	Panitera Muda Hukum	2..... 
3	Iwan Stiawan, S.T., S.H.	Panitera Pengganti	3..... 
4	Efendi Sulistiyo, S.T., S.H.	Panitera Pengganti	4..... 
5	Ardi	Staff Kepaniteraan Hukum	5..... 
6	Siska Rince Manalu, A.Md.	Staff Kepaniteraan Hukum	6..... 