

**MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU
TRIWULAN II PERIODE APRIL SAMPAI DENGAN JUNI 2023**



PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU

**MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU
TRIWULAN II PERIODE APRIL SAMPAI DENGAN JUNI 2023**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan Ke-II Periode April s.d. Juni 2023	<p>Dari hasil pengolahan data dari Aplikasi SISUPER atas pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan Ke-II Tanggal 1 April 2023 s.d. 30 Juni 2023 berjumlah 336 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"> 1. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) berjumlah 1338 dengan nilai rata-rata 3,982; 2. Unsur Waktu Pelayanan (U3) berjumlah 1339 dengan nilai rata-rata 3,985; 3. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) berjumlah 1339 dengan nilai rata-rata 3,985. 	Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau
2	Unsur Perilaku Pelaksana (U7)	Unsur Perilaku Pelaksana merupakan unsur nomor 7 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan? Dengan pilihan jawaban	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hakim Pengawas PTSP, Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab PTSP (Kasub dan

		<p>yaitu: Tidak Sopan dan Ramah, Kurang Sopan dan Ramah, Sopan dan Ramah, Sangat Sopan dan Ramah.</p> <p>Hasil analisis unsur perilaku pelaksana dari 336 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban Tidak Sopan dan Ramah berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban Kurang Sopan dan Ramah berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban Sopan dan Ramah berjumlah 6 orang; - Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban Sangat Sopan dan Ramah berjumlah 330 orang. 	<p>Panmud) terus mengingatkan untuk selalu memberikan pelayanan prima dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) kepada semua pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau.</p>
3	Unsur Waktu Pelayanan (U3)	<p>Unsur Waktu Pelayanan merupakan unsur nomor 3 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat dan Sangat Cepat.</p> <p>Hasil analisis unsur waktu pelayanan dari 336 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban tidak cepat berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban kurang cepat berjumlah 0 orang; 	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan <i>reward</i> bagi petugas layanan dengan prestasi terbaik yang diukur dengan ketepatan waktu pelayanan. • Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasakan kekecewaan terhadap keterlambatan pelayanan yang diberikan petugas layanan

		<ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban cepat berjumlah 5 orang; - Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban sangat cepat berjumlah 331 orang. 	
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 336 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban Tidak Kompeten berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban Kurang Kompeten berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban Kompeten berjumlah 5 orang; - Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban Sangat Kompeten berjumlah 331 orang. 	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hakim Pengawas PTSP, Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab PTSP (Kasub dan Panmud) melakukan pembinaan untuk meningkatkan kompetensi para petugas PTSP.

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

Lubuklinggau, 12 Juli 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..... 