

MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU
TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER SAMPAI DENGAN DESEMBER 2023



PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU

**MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU
TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER SAMPAI DENGAN DESEMBER 2023**

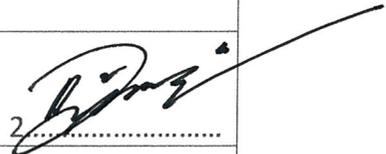
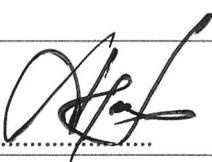
NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan Ke-IV Periode Oktober s.d. Desember 2023	<p>Dari hasil pengolahan data dari Aplikasi SISUPER atas pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan Ke-IV Tanggal 1 Oktober 2023 s.d. 31 Desember 2023 berjumlah 175 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 Persyaratan (U1) berjumlah 699 dengan nilai rata-rata 3,994; 2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) berjumlah 700 dengan nilai rata-rata 4,000; 3. Unsur Waktu Pelayanan (U3) berjumlah 700 dengan nilai rata-rata 4,000; 	Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau
2	Unsur Persyaratan (U1)	Unsur Persyaratan merupakan unsur nomor 1 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan dalam setiap jenis pelayanan dipublikasikan melalui berbagai media yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri

		<p>Pengadilan? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai dan Sangat Sesuai.</p> <p>Hasil analisis unsur biaya tarif dari 175 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban Tidak Sesuai berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban Kurang Sesuai berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban Sesuai berjumlah 1 orang; - Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban Sangat Sesuai berjumlah 174 orang. 	<p>Lubuklinggau agar pengguna layanan tidak kesulitan mencari informasi dari layanan tersebut.</p>
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 175 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban Tidak Mudah berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban Kurang Mudah berjumlah 0 orang; 	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan terdapatnya informasi yang cukup mengenai prosedur layanan dari masing-masing layanan PTSP pada <i>website</i> dan media sosial Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

		<ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban Mudah berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban Sangat Mudah berjumlah 175 orang. 	
4	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. Hasil analisis unsur waktu pelayanan dari 175 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; - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban cepat berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban sangat cepat berjumlah 175 orang. 	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasakan kekecewaan terhadap keterlambatan pelayanan yang diberikan petugas layanan • Memberikan <i>reward</i> bagi petugas layanan dengan prestasi terbaik yang diukur dengan ketepatan waktu pelayanan.

Demikianlah Monitoring, Evaluasi dan Tindak Lanjut atas 3 Nilai Terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan Ke-IV Periode 1 Oktober 2023 s.d. 31 Desember 2023.

Lubuklinggau, 15 Januari 2024

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Verdian Martin, 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..... 