

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I 1 JANUARI 2023 s.d 31 MARET 2023**



**PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM**

---

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN I 1 JANUARI s.d 31 MARET 2023**

<b>NO</b>	<b>MONITORING</b>	<b>EVALUASI</b>	<b>TINDAK LANJUT</b>
1	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 1 Januari s.d 31 Maret 2023	<p>Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadilan Negeri Muara Enim Survei Kepuasan Masyarakat Periode I Tanggal 1 Januari s.d 31 Maret 2023, terdapat 3 nilai terendah dari 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unsur Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 345</li> <li>2. Unsur Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 347</li> <li>3. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 351</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rekomendasi atas money 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim</li> </ul>
2	Unsur Waktu Pelayanan (U3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Unsur Waktu Pelayanan merupakan unsur no 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</li> <li>● Hasil Analisis dari 93 responden yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Cepat berjumlah 0 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Kurang Cepat berjumlah 0 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Cepat berjumlah 27 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Cepat berjumlah 66 responden</li> </ul> </li> </ul>	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memberikan Kompensasi kepada Masyarakat yang merasakan kekecewaan terhadap keterlambatan pelayanan.</li> <li>● Notulen Briefing PTSP</li> </ul>
3	Unsur Biaya/Tarif (U4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan merupakan unsur no 4 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?. Dengan pilihan jawaban yaitu : Tidak Setuju, Kurang Setuju, Setuju dan Sangat Setuju.</li> <li>● Hasil Analisis dari 93 responden yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Setuju berjumlah 1 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Kurang Setuju berjumlah 0 responden</li> </ul> </li> </ul>	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memperbanyak unsur-unsur pemberitahuan kepada masyarakat mengenai biaya/tarif yang telah ditetapkan baik di PTSP maupun di website Pengadilan Negeri Muara Enim</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Setuju berjumlah 22 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Setuju berjumlah 70 responden</li> </ul>	
4	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan merupakan unsur no 5 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?. Dengan pilihan jawaban yaitu : Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai dan Sangat Sesuai.</li> <li>• Hasil Analisis dari 93 responden yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Sesuai berjumlah 0 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Kurang Sesuai berjumlah 0 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Sesuai berjumlah 21 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Sesuai berjumlah 72 responden</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekomendasi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempublikasikan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pengadlan Negeri Muara Enim di website Pengadlan Negeri Muara Enim maupun di PTSP serta membuat pamphlet/booklet untuk setiap jenis pelayanan di Pengadlan Negeri Muara Enim.</li> </ul> </li> </ul>

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 nilai terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadlan Negeri Muara Enim Triwulan I Periode 1 Januari 2023 s.d 31 Maret 2023.


  
 Muara, Enim, 4 April 2023  
 Ketua Tim Survei  
Joni Mauluddin Saputra S.H  
 NIP. 19810121 200604 1002