

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III 1 JULI s.d 30 SEPTEMBER 2023**



PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

TRIWULAN III PERIODE 1 JULI s.d 30 SEPTEMBER 2023

A. PENDAHULUAN

1. Umum

Monitoring dan Evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat mengacu pada Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi dilakukan secara berkala setiap triwulan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dari Monitoring dan evaluasi survey kepuasan masyarakat yaitu untuk mengetahui Kendala dalam pelaksanaan kegiatan serta mencari solusi pada setiap kendala yang ditemukan sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

3. Dasar Hukum

- 1) Undang – undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 3) Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Sisuper) pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya.

B. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi terhadap survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Muara Enim tidak menemukan 3 (tiga) nilai terendah. Hal ini dikarenakan nilai indeks yang diperoleh Triwulan II Periode I Juli s.d 30 September 2023 yaitu **4.00/99.95** sehingga tidak ada nilai terendah.


C. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan dari kegiatan monitoring dan evaluasi hasil survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Muara Enim merujuk pada hasil survey kepuasan masyarakat Triwulan III Periode 1 Juli s.d 30 September 2023 yaitu **4.00/99.95** dan berada pada kategori sangat oleh karena itu capaian yang telah didapatkan harus tetap dipertahankan dan untuk kedepannya agar pelayanan terus ditingkatkan dan diharapkan kepada Petugas PTSP untuk selalu mengarahkan masyarakat untuk mengisi survey yang ada pada Pengadilan Negeri Muara Enim serta tetap melakukan pengawasan secara rutin per 3 (tiga) bulan dan berkelanjutan pada Unit Layanan Pengadilan guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Muara Enim, 16 Oktober 2023

Ketua Tim Survei




Joni Mauluddin Saputra S.H
NIP 198101212006041002



PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM KELAS IB

Jalan Jendral Ahmad Yani No. 17 A Muara Enim

Telepon (0734)421194 Faks(0734) 421194

MUARA ENIM

**TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM
TRIWULAN III TANGGAL 1 JULI s.d 30 SEPTEMBER 2023**

No	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Persyaratan	4.000	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.981	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	4.000	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4.000	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.000	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	4.000	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	4.000	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	4.000	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000	Sangat Baik
NRR Tertimbang Unsur			3.998
Nilai SKM			99.95

Nilai rata-rata dari unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 4.000 dengan Nilai Interval Konversi sebesar 99.95, maka mutu pelayanan dapat dikategorikan A dengan Kinerja “Sangat Baik” oleh karena itu 9 (sembilan) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tabel diatas tidak terdapat unsur pelayanan yang bernilai rendah maka Pengadilan Negeri Muara Enim perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga terciptanya kepuasan masyarakat.