

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN II 1 APRIL s.d 30 JUNI 2023**



**PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM**

---

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN II 1 APRIL s.d 30 JUNI 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 II 1 April s.d 30 Juni 2023	<p>Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadil Negeri Muara Enim Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II 1 April s.d 30 Juni 2023, terdapat 3 nilai terendah dari 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unsur Persyaratan (U1) dengan nilai 3.951</li> <li>2. Unsur Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3.951</li> <li>3. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dengan nilai 3.959</li> </ol>	<p>Rekomendasi atas money 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadil Negeri Muara Enim</p>
2	Unsur Persyaratan (U1)	<p>Unsur Persyaratan merupakan unsur no 1 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayannya pada Pengadil?. Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Sesuai, Jarang Sesuai, Sesuai dan Sangat Sesuai.</p> <p>Hasil Analisis dari 367 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Sesuai berjumlah 0 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Jarang Sesuai berjumlah 1 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Sesuai berjumlah 16 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Sesuai berjumlah 350 responden</li> </ul>	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempublikasikan Persyaratan pelayanan pada Pengadil Negeri Muara Enim di Website Pengadil Negeri Muara Enim serta petugas PTSP memberikan penjelasan secara jelas dan rinci kepada pengguna layanan mengenai persyaratan produk layanan yang terdapat di Pengadil Negeri Muara Enim</li> </ul>
3	Unsur Waktu Pelayanan (U3)	<p>Unsur Waktu Pelayanan merupakan unsur no 3 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadil dalam memberikan pelayanan?. Dengan pilihan jawaban yaitu : Tidak Cepat, Kurang Cepat,Cepat dan Sangat Cepat.</p> <p>Hasil Analisis dari 367 responden yaitu:</p>	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan briefing pembinaan dan pengawasan PTSP untuk mengingatkan agar petugas PTSP dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat sesuai dengan</li> </ul>

4	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	<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 18 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Cepat berjumlah 349 responden</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unsur Sitem, Mekanisme dan Prosedur merupakan unsur no 2 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana Pendapat Saudara Tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadiln?. Dengan pilihan jawaban yaitu : Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah dan Sangat Mudah.</li> <li>• Hasil Analisis dari 367 responden yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Mudah berjumlah 0 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Kurang Mudah berjumlah 0 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Mudah berjumlah 15 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Mudah berjumlah 352 responden</li> </ul> </li> </ul>	SOP dan Standar Pelayanan yang berlaku.
		Rekomendasi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempublikasikan Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan Pengadiln Negeri Muara Enim di website Pengadiln Negeri Muara Enim maupun di PTSP serta membuat pamphlet/booklet mengenai sistem, mekanisme dan prosedur setiap jenis pelayanan di Pengadiln Negeri Muara Enim.</li> </ul>	

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 nilai terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadiln Negeri Muara Enim Triwulan II tanggal 1 April s.d 30 Juni 2023.

Muara Enim, 8 Agustus 2023  
Ketua Tim Survei



Joni Mauluddin Saputra S.H  
NIP. 19810121 200604 1002