

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI 3 (TIGA) NILAI TERENDAH
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU
TRIWULAN IV TAHUN 2021**

A. PENDAHULUAN

1. Umum

Salah satu rencana aksi Pengadilan Negeri Lubuklinggau yang telah ada adalah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat mengacu kepada Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi dilakukan secara berkala setiap 3 bulan.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari monitoring dan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui kendala yang ada pada saat pelaksanaan pelayanan yang diberikan dilingkungan Pengadilan Negeri Lubuklinggau. Tujuan monitoring dan evaluasi adalah :

- 1) Mengetahui kendala dalam pelaksanaan kegiatan.
- 2) Membahas serta mencari solusi pada setiap kendala yang ditemukan.

3. DASAR HUKUM

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- 2) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 Tentang Peradilan Umum, sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004, dan diubah dan ditambah kembali dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
- 3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung, sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 dan diubah dan ditambah kembali dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009, Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung;
- 4) Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 5) Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Monitoring

Metode monitoring yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1) *Observasi Supervisor.*

Supervisor/Pengawas pada unit Layanan Pengadilan memantau jalannya pengawasan.

2) *Interview dengan Pelaksana*

interview dengan pelaksana untuk mendapatkan data yang valid dilapangan.

3) *Pertemuan dan diskusi kelompok Kerja.*

Pertemuan dilakukan untuk merumuskan hal-hal yang ditemui pada saat pelaksanaan kegiatan.

2. Evaluasi

Metode evaluasi dilakukan dengan cara melakukan pengawasan rutin setiap 3 bulan dan dibuatkan laporan akhirnya

C. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Hasil monitoring dan evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat ditemukan 3 nilai terendah antara lain sebagai berikut :

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagian besar menyatakan "Sangat Mudah" dengan rata-rata skor yang di dapat 3,803 yang berkategori "Sangat Baik". Berdasarkan hasil kesimpulan dari skor yang di dapat masih terdapat beberapa pengguna layanan yang belum mendapatkan hasil yang maksimal terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan. Oleh karena itu, hendaknya mekanisme dan prosedur layanan dapat dipublikasikan di website dan media sosial Pengadilan Negeri Lubuklinggau agar penerima layanan mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur layanan dari Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

2. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa Waktu Pelayanan yang diberikan petugas layanan sebagian besar menyatakan "Sangat Cepat" dengan rata-rata skor yang di dapat 3,812 yang berkategori "Sangat Baik". Berdasarkan hasil kesimpulan dari skor yang di dapat masih terdapat Pengguna Layanan yang belum merasakan hasil yang maksimal terhadap waktu pelayanan yang diberikan petugas pelaksana layanan. Oleh karena itu, untuk mendorong petugas layanan memiliki kinerja yang maksimal dalam ketepatan waktu pelayanan, hendaknya sistem *reward and punishment* terus dilakukan secara berkala, serta terhadap masyarakat yang merasa kecewa terhadap keterlambatan pelayanan akan diberikan kompensasi.

3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagian besar menyatakan "Sangat Sesuai" dengan rata-rata skor yang di dapat 3,858 yang berkategori "Sangat Baik". Berdasarkan hasil kesimpulan dari skor yang di dapat masih terdapat beberapa Pengguna Layanan yang belum merasakan hasil yang maksimal terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, hendaknya jenis layanan yang diberikan dari setiap petugas pelayanan dapat dipublikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau sehingga penerima layanan tidak salah untuk

mendapatkan pelayanan, serta memaksimalkan kinerja dari Duta PTSP untuk dapat lebih mengarahkan penerima layanan mendapatkan layanan yang diinginkannya

D. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI


Kesimpulan dari kegiatan monitoring dan evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau adalah perlu dilakukan monitoring/pengawasan secara rutin per 3 (tiga) bulan dan berkelanjutan pada Unit Layanan Pengadilan guna meningkatkan Kualitas pelayanan yang diberikan yang secara tidak langsung juga meningkatkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut.

Rekomendasi yang diberikan adalah agar dapat melakukan pengawasan dengan baik dan cermat pada Unit Layanan Pengadilan pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

Management Representative,


Lina Safitri Tazili, S.H.
NIP. 198008102007042001

Lubuklinggau, 13 Januari 2022
Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat


Dedy Sohaidi, S.H., M.H.
NIP. 198507082006041001



PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1B

Jl. Depati Said No.1 Kelurahan Sidorejo
Kecamatan Lubuklinggau Barat II Kota Lubuk Linggau 31616
Telp/Fax : 0733321570 Website : pn-lubuklinggau.go.id Email : pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU TRIWULAN IV TAHUN 2021

NO	RUANG LINGKUP	RATA-RATA SKOR	KATEGORI	PERINGKAT
1	Persyaratan	3,882	Sangat Baik	5
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,803	Sangat Baik	9
3	Waktu pelayanan	3,812	Sangat Baik	8
4	Biaya/tarif	3,913	Sangat Baik	4
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,858	Sangat Baik	7
6	Kompetensi pelaksana	3,877	Sangat Baik	6
7	Perilaku pelaksana	3,968	Sangat Baik	2
8	Sarana dan Prasarana	3,963	Sangat Baik	3
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4,000	Sangat Baik	1
NRR Tertimbang Unsur				3,897
IKM UNIT PELAYANAN				97,43

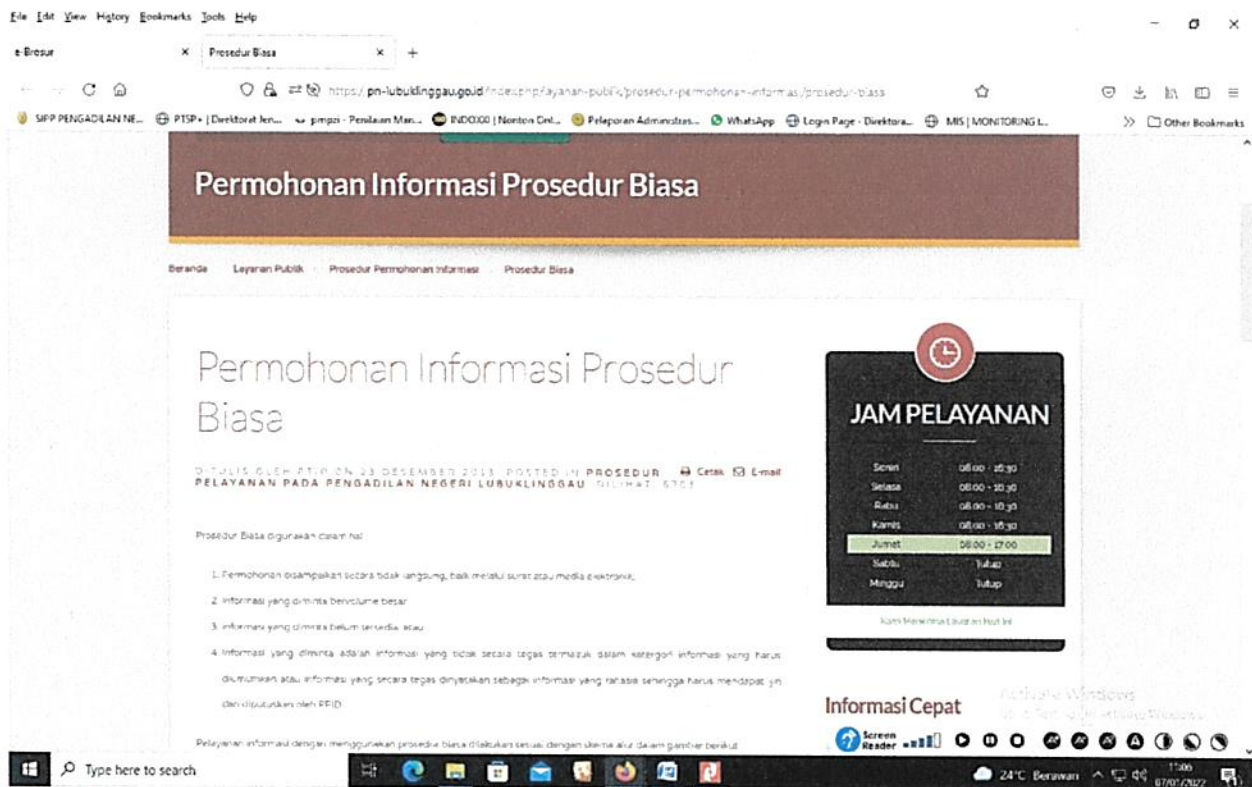
Nilai rata-rata dari unsur ruang lingkup pelayanan adalah 3,897 dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 97,43 maka mutu pelayanan dapat dikategorikan A dengan kinerja "Sangat Baik". Pada 9 (sembilan) indikator pada tabel diatas terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang bernilai rendah yang harus ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai unsur pelayanan 3,803.
2. Waktu Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,812.
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,858.

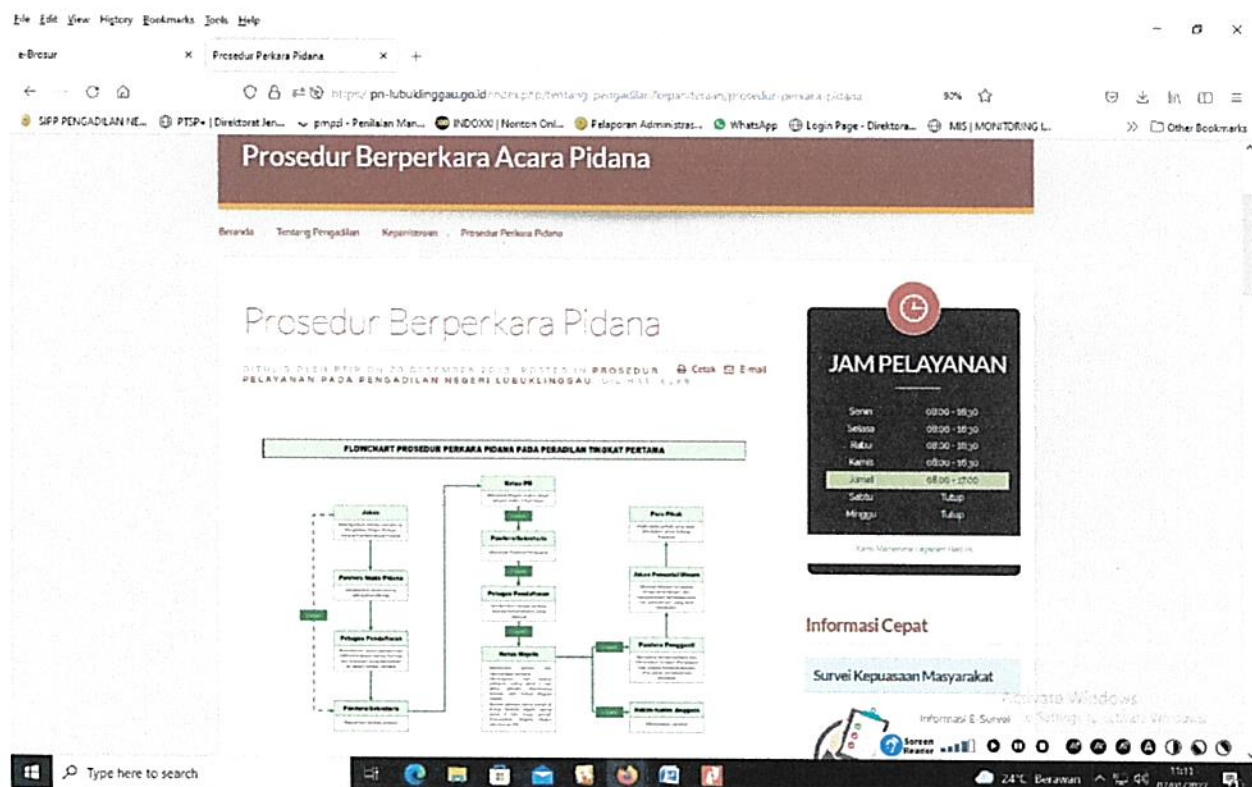
Tindak lanjut dari ketiga unsur yang bernilai rendah diatas telah dilakukan dengan cara:

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Prosedur layanan informasi di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



- Prosedur berperkara Pidana di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



- Prosedur berperkara Perdata di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau

Prosedur Berperkara Acara Perdata

Prosedur Perkar Perdata

DITULIS OLEH PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU PADA 20 DESEMBER 2018. DITERBITKAN PROSEDUR PELAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU. [Cetak](#) [E-mail](#)

PROSEDUR PERKARA PERDATA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1B

JAM PELAYANAN

Senin	08:00 - 15:30
Selasa	08:00 - 15:30
Rabu	09:00 - 15:30
Kamis	08:00 - 15:30
Jumat	08:00 - 17:00
Sabtu	Tutup
Minggu	Tutup

Informasi Cepat

Survei Kepuasan Masyarakat

- Prosedur Eksekusi Perdata di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau

Prosedur Eksekusi

EKSEKUSI PERDATA

DITULIS OLEH PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU PADA 20 DESEMBER 2018. DITERBITKAN PROSEDUR PELAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU. [Cetak](#) [E-mail](#)

MEKANISME PERMOHONAN DAN PELAKSANAAN EKSEKUSI RIIL

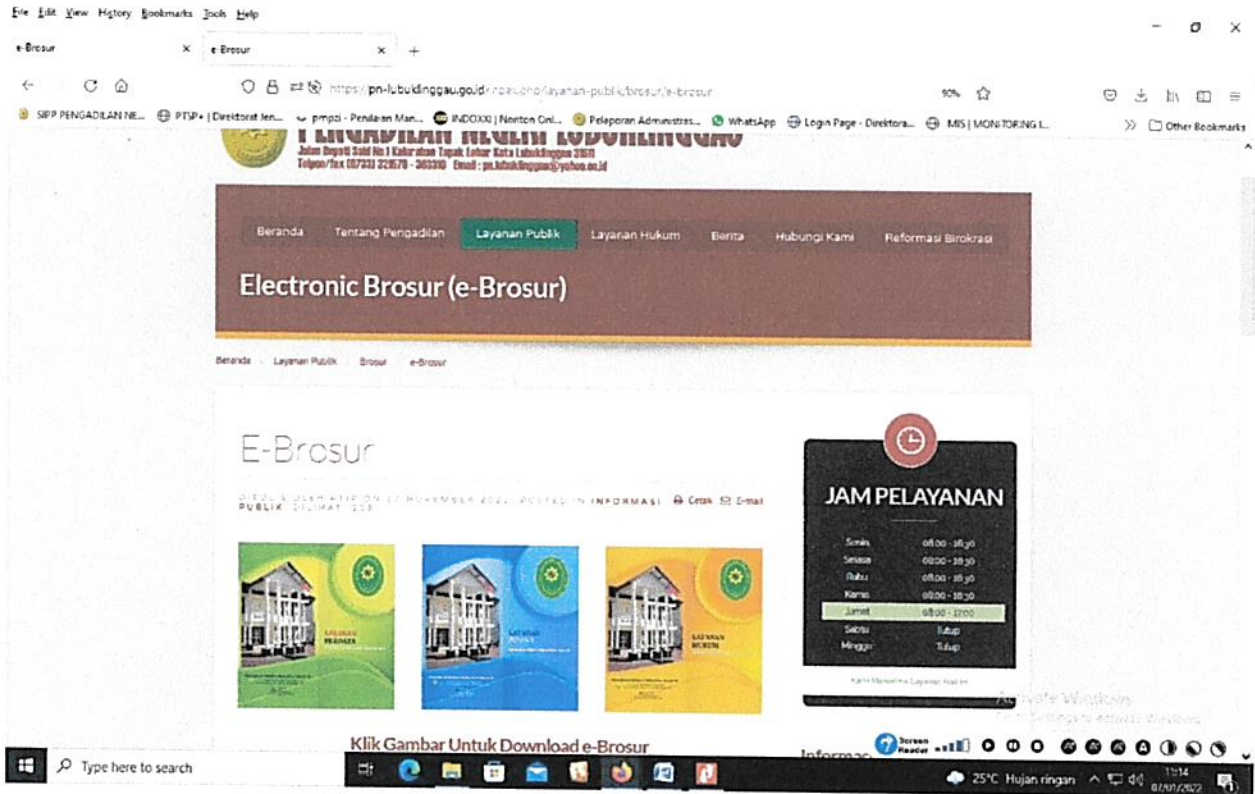
JAM PELAYANAN

Senin	08:00 - 15:30
Selasa	08:00 - 15:30
Rabu	09:00 - 15:30
Kamis	08:00 - 15:30
Jumat	08:00 - 17:00
Sabtu	Tutup
Minggu	Tutup

Informasi Cepat

Survei Kepuasan Masyarakat

- Prosedur Layanan PTSP di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



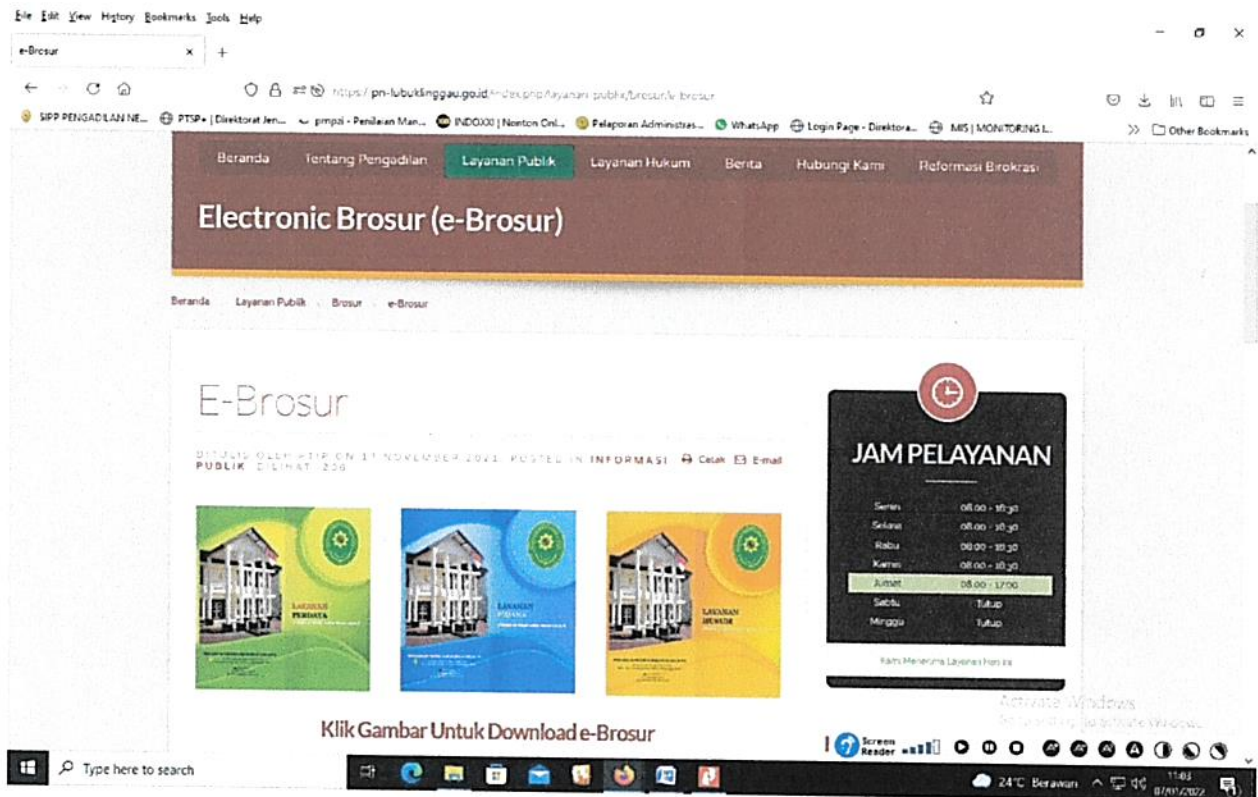
2. Waktu Pelayanan

- Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasa kecewa terhadap keterlambatan pelayanan yang diberikan petugas layanan.



3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Terdapat e-Brosur dari masing-masing pelayanan yang telah di upload di Website Pengadilan



- Jenis Pelayanan Kepaniteraan Pidana



- Jenis Pelayanan Kepaniteraan Perdata

**KEPANITERAAN PERDATA
SIAP MELAYANI**

- Pendaftaran Perkara Gugatan Biasa
- Pendaftaran Perkara Gugatan Sederhana
- Pendaftaran Perkara Permohonan
- Pendaftaran Perkara Perlawanan/Bantahan
- Pendaftaran Verzet
- Pendaftaran Permohonan Banding/Kasasi/Perinjauan Kembali
- Penerimaan Memori/Kontra Memori Banding/Kasasi/Perinjauan Kembali
- Permohonan Sumpah atas Bukti Baru dalam Permohonan Peninjauan Kembali
- Permohonan Pengembalian Sisa Panjar Biaya Perkara
- Permohonan dan Pengambilan Turunan Putusan
- Pendaftaran Permohonan Eksekusi
- Pendaftaran Permohonan Konsinyasi
- Permohonan Pengambilan Unang Hasil Eksekusi dan Uang Konsinyasi
- Permohonan Pencabutan Gugatan/Permohonan Banding, Kasasi/Perinjauan Kembali dan Eksekusi
- Layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara perdata

**LAYANAN
PERDATA**
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB

PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS I B
 Jl. Depati Saif No.1, Kel. Tapak Lebar,
 Kec. Lubuklinggau Barat II Kota Lubuklinggau, MEKA
 ☎ 071312970
 ✉ pn.lubuklinggau@gsd
 🌐 pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

- Jenis Pelayanan Kepaniteraan Hukum



**KEPANITERAAN HUKUM
SIAP MELAYANI**

- Permohonan pendaftaran pendirian CV
- Permohonan waarmaking surat-surat
- Permohonan Surat Keterangan Tidak Dipidana atau Perdata
- Izin melakukan riset dan penelitian
- Permohonan Data Perkara dan Turunan Putusan yang Inkracht
- Permohonan pendaftaran Surat Kuasa/ Surat Kuasa Insidental
- Permohonan Legalisasi Surat
- Permohonan informasi dan memberikan informasi sesuai SK MA RI NO.1-144
- Permohonan informasi kepada pemimpin atau pegawai tertentu apabila diperlukan untuk menyediakan informasi yang diminta pemohon
- Informasi jadwal sidang
- Penanganan Pengaduan/SIWAS-MARI
- Pelayanan lain yang berhubungan dengan jasa hukum

LAYANAN HUKUM
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1B

PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1 B
Jl. Depati Saad No.1, Kel. Tapak Lebar,
Kec. Lubuklinggau Barat II Kota Lubuklinggau, Bktm
☎ 0753329570
✉ pn.lubuklinggau.go.id
🌐 pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

Management Representative,



Lina Safitri Tazli, S.H.
NIP. 198008102007042001

Lubuklinggau, 13 Januari 2022
Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat



Dedy Sohaidi, S.H., M.H.
NIP. 198507082006041001