

**MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU
TRIWULAN III PERIODE JULI SAMPAI DENGAN SEPTEMBER 2022**



TAHUN 2022

**MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU
PERIODE JULI SAMPAI DENGAN SEPTEMBER 2022**



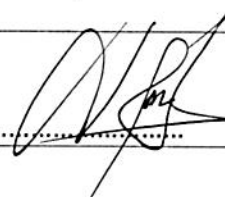
NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan Ke-III Periode Juli s.d. September 2022	<p>Dari hasil pengolahan data dari Aplikasi SISUPER atas pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan Ke-III Tanggal 1 Juli s.d. 30 September 2022 berjumlah 489 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 Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dengan nilai 1950 2. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 1951 3. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 1951 	Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau
2	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Unsur Waktu Pelayanan 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>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hakim Pengawas PTSP dan Penanggung Jawab PTSP selalu memastikan terdapatnya informasi yang cukup mengenai prosedur layanan dari masing-masing layanan PTSP pada media sosial

		<p>Hasil analisis unsur waktu pelayanan dari 325 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban Tidak Mudah berjumlah 0 - Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban Kurang Mudah berjumlah 0 - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban Mudah berjumlah 6 - Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban Sangat Mudah berjumlah 483 	<p>dan <i>website</i> Pengadilan Negeri Lubuklinggau.</p>
3	Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)	<p>Unsur Kompetensi Pelaksana merupakan unsur nomor 6 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Kompeten, Kurang Kompeten, Kompeten dan Sangat Kompeten</p> <p>Hasil analisis unsur kompetensi pelaksana dari 325 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban Tidak Kompeten berjumlah 0 - Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban Kurang Kompeten berjumlah 0 - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban Kompeten berjumlah 5 	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hakim Pengawas dan Penanggung Jawab PTSP melakukan pengawasan kepada petugas PTSP dan memastikan bahwa seluruh layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan sudah sesuai SOP dan Standar Layanan yang telah ditentukan serta selalu meningkatkan kompetensi para petugas PTSP.

		<ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban Sangat Kompeten berjumlah 484 	
4	Unsur Perilaku Pelaksana (U7)	<p>Unsur Persyaratan merupakan unsur nomor 7 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Sopan dan Ramah, Kurang Sopan dan Ramah, Sopan dan Ramah dan Sangat Sopan dan Ramah</p> <p>Hasil analisis unsur kompetensi pelaksana dari 325 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban Tidak Sopan dan Ramah berjumlah 0 - Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban Kurang Sopan dan Ramah berjumlah 0 - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban Sopan dan Ramah berjumlah 5 - Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban Sangat Sopan dan Ramah berjumlah 484 	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hakim Pengawas dan Penanggung Jawab PTSP selalu mengingatkan kepada petugas layanan mengenai tata cara pelayanan yang dibakukan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) dan untuk selalu memberikan pelayanan prima dan sesuai SOP kepada pengguna layanan.

Demikianlah Monitoring, Evaluasi dan Tindak Lanjut atas 3 Nilai Terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan Ke-III Periode 1 Juli s.d. 30 September 2022

Lubuklinggau, 11 Oktober 2022

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Lina Safitri Tazili, S.H.	Hakim Pengawas Kepaniteraan Hukum (Koordinator SKM)	1..... 
2	Dedy Sohaidi, S.H., M.H.	Panitera Muda Hukum	2..... 
3	Ardi	Staff Kepaniteraan Hukum	3..... 
4	Siska Rince Manalu, A.Md.	Staff Kepaniteraan Hukum	4..... 