

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 UNSUR TERENDAH  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN III PERIODE TANGGAL 1 JULI 2022 SAMPAI DENGAN 30 SEPTEMBER 2022**



**TAHUN 2022**

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 UNSUR TERENDAH  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN III PERIODE TANGGAL 1 JULI 2022 SAMPAI DENGAN 30 SEPTEMBER 2022**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tanggal 1 Juli 2022 s.d. 30 September 2022	<p>Dari hasil pengolahan data dari Aplikasi SISUPER atas pelayanan Pengadilan Tinggi Palembang, SKM Periode Triwulan III Tanggal 1 Juli 2022 s.d. 30 September 2022, pengisian survei melalui Aplikasi SISUPER di anjungan area PTSP dan QR Code yang berada di Meja PTSP.</p> <p>Terdapat 3 unsur terendah dari 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dari 85 responden yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) jumlah 322 dengan nilai rata-rata 3,788;</li> <li>2. Unsur Waktu Pelayanan (U3) jumlah 323 dengan nilai rata-rata 3,800;</li> <li>3. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) jumlah 327 dengan nilai rata-rata 3,847.</li> </ol>	➤ Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Tinggi Palembang.

2	<p>Unsur Survei Kepuasan Masyarakat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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, Sangat Kompeten.</li> <li>➤ Hasil analisis dari 85 responden menjawab yaitu : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban <b>Tidak Kompeten</b> berjumlah 0 Responden;</li> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban <b>Kurang Kompeten</b> berjumlah 0 Responden;</li> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban <b>Kompeten</b> berjumlah 18 Responden.</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban <b>Sangat Kompeten</b> berjumlah 67 Responden.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Rekomendasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pimpinan Pengadilan Tinggi Palembang memberikan pelatihan atau arahan bagi petugas/pegawai.</li> <li>➤ Hakim Pengawas PTSP Hakim Pengawas PTSP, Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab PTSP (Kasub dan Panmud) melakukan pembinaan untuk meningkatkan kompetensi para petugas PTSP.</li> </ul>
3	<p>Unsur Waktu Pelayanan (U3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Unsur Waktu Pelayanan merupakan Unsur ke-3 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam</li> </ul>	<p>Rekomendasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hakim Pengawas PTSP Hakim Pengawas PTSP, Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab</li> </ul>

		<p>memberikan pelayanan?, dengan pilihan jawaban yaitu : Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat, Sangat Cepat.</p> <p>➤ Hasil analisis dari 85 responden menjawab yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban <b>Tidak Cepat</b> berjumlah 0 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban <b>Kurang Cepat</b> berjumlah 0 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban <b>Cepat</b> berjumlah 17 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban <b>Sangat Cepat</b> berjumlah 68 orang.</li> </ul>	<p>PTSP (Kasub dan Panmud) 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 mempercepat waktu pelayanan.</p>
4	Unsur Perilaku Pelaksana (U7)	<p>➤ Unsur Perilaku Pelaksana merupakan Unsur ke-7 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : 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, Sangat Sopan dan Ramah.</p>	<p>Rekomendasi:</p> <p>➤ Hakim Pengawas PTSP Hakim Pengawas PTSP, Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab PTSP (Kasub dan Panmud) terus mengingatkan untuk selalu memberikan pelayanan prima dengan menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) kepada semua pengunjung Kantor</p>

		<p>➤ Hasil analisis dari 85 responden menjawab yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban <b>Tidak Sopan dan Ramah</b> berjumlah 0 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban <b>Kurang Sopan dan Ramah</b> berjumlah 0 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban <b>Sopan dan Ramah</b> berjumlah 13 orang;</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban <b>Sangat Sopan dan Ramah</b> berjumlah 72 orang.</li> </ul>	<p>Pengadilan Tinggi Palembang.</p>
--	--	---	-------------------------------------

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 (tiga) Nilai Terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang Triwulan Ke-III Tanggal 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022.

Koordinator Survei Kepuasan Masyarakat,



Dr. Suprapti, S.H., M.H.

Palembang, 05 Oktober 2022

Sekretaris Survei Kepuasan Masyarakat,



Asnawi, S.H., M.H.