

MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 UNSUR TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV PERIODE TANGGAL 1 OKTOBER 2022 S.D. 31 DESEMBER 2022



TAHUN 2022

MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 UNSUR TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV PERIODE TANGGAL 1 OKTOBER 2022 S.D. 31 DESEMBER 2022

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT	EVIDENCE
1	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Periode Tanggal 1 Oktober 2022 s.d. 31 Desember 2022	<p>Dari hasil pengolahan data dari Aplikasi SISUPER atas pelayanan Pengadilan Tinggi Palembang, SKM Periode Triwulan IV Periode Tanggal 1 Oktober 2022 s.d. 31 Desember 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 62 responden yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unsur Waktu Pelayanan (U3) jumlah 239 dengan nilai rata-rata 3,855; 2. Unsur Sarana dan Prasarana (U8) jumlah 240 dengan nilai rata-rata 3,871; 3. Unsur Persyaratan (U1) jumlah 242 dengan nilai rata-rata 3,903. 	<p>➤ Rekomendasi atas money 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Tinggi Palembang.</p>	
2	<p>Unsur Survei Kepuasan Masyarakat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unsur Waktu Pelayanan (U3) 	<p>➤ Unsur Waktu Pelayanan merupakan Unsur ke-3 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?, dengan pilihan jawaban yaitu : Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat, Sangat Cepat.</p> <p>➤ Hasil analisis dari 62 responden menjawab yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Cepat berjumlah 0 	<p>Rekomendasi :</p> <p>➤ Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab 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</p>	<p>➤ Notulen <i>Briefing</i> PTSP</p>

	<p>orang;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Kurang Cepat berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Cepat berjumlah 9 orang; - Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Cepat berjumlah 53 orang. 	mempercepat waktu pelayanan	
<p>3</p> <p>Unsur Sarana dan Prasarana (U8)</p>	<p>➤ Unsur Sarana dan Prasarana merupakan Unsur ke-8 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?, dengan pilihan jawaban yaitu : Buruk, Cukup, Baik, Sangat Baik.</p> <p>➤ Hasil analisis dari 62 responden menjawab yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Buruk berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Cukup berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Baik berjumlah 8 orang; - Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Baik berjumlah 54 orang. 	<p>Rekomendasi:</p> <p>➤ Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab PTSP (Kasub dan Panmud) melakukan pengawasan kepada Petugas PTSP dan memastikan bahwa seluruh sarana dan prasarana terutama yang terkait pelayanan publik sesuai dengan SR (rapi, resik, rajin, rawat dan ringkas) untuk memberikan kenyamanan kepada pengunjung Pengadilan Tinggi Palembang.</p>	<p>➤ Notulen <i>Briefing</i> PTSP</p>
<p>4</p> <p>Unsur Persyaratan (U1)</p>	<p>➤ Unsur Persyaratan merupakan Unsur ke-1 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?, dengan pilihan jawaban yaitu : Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, Sangat Sesuai.</p> <p>➤ Hasil analisis dari 62 responden menjawab yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Sesuai berjumlah 0 orang; 	<p>Rekomendasi:</p> <p>➤ Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab 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.</p>	<p>➤ Notulen <i>Briefing</i> PTSP</p>

		<ul style="list-style-type: none">- Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Kurang Sesuai berjumlah 0 orang;- Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Sesuai berjumlah 6 orang;- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Sesuai berjumlah 56 orang.		
--	--	---	--	--

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 (tiga) Nilai Terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang Triwulan IV Periode Tanggal 1 Oktober 2022 s.d. 31 Desember 2022.

Palembang, 04 Januari 2023

Koordinator Survei Kepuasan Masyarakat,



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