

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI ZONA INTEGRITAS
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
TRIWULAN II 1 APRIL s.d 30 JUNI 2023**



PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI ZONA INTEGRITAS
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan II Tanggal 1 April s.d 30 Juni 2023	<p>Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadilan Negeri Muara Enim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan II Tanggal 1 April s.d 30 Juni 2023, terdapat 3 nilai terendah dari 8 Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unsur Informasi Pelayanan (U1) dengan nilai 3.959 2. Unsur Respon (U7) dengan nilai 3.963 3. Unsur Prosedur (U3) dengan nilai 3.966 	<ul style="list-style-type: none"> ● Rekomendasi atas money 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim
2	Unsur Informasi Pelayanan (U1)	<ul style="list-style-type: none"> ● Unsur Informasi Pelayanan merupakan unsur no 1 dari 8 unsur SPKP dengan pertanyaan sebagai berikut : Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (Website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (Brosur,Banner,Poster dll)? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak tersedia, hanya pada media elektronik, hanya pada media non elektronik dan tersedia pada media elektronik dan non elektronik. ● Hasil Analisis dari 410 responden yaitu: <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik berjumlah 3 responden - Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban hanya pada media elektronik berjumlah 3 responden - Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban hanya pada media non elektronik berjumlah 2 responden - Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban tersedia pada media elektronik dan 	<ul style="list-style-type: none"> ● Memperbanyak brosur/banner/poster mengenai informasi pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Muara Enim serta mempublikasikan di Website Pengadilan Negeri Muara Enim

3	<p>Unsur Respon (U7)</p>	<p>non elektronik berjumlah 402 responden</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Unsur Respon merupakan unsur no 7 dari 8 unsur SPKP dengan pertanyaan sebagai berikut : Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada Pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap?. Dengan pilihan jawaban yaitu: Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah, seluruh petugas pada Pengadilan baik yang melayani langsung melalui layanan online sangat membantu dengan cepat namun kurang ramah dan sopan, sebagian petugas pada Pengadilan baik yang melayani langsung maupun layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan, seluruh petugas pada Pengadilan baik yang melayani langsung maupun layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan. ● Hasil dari 410 responden yaitu: <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah berjumlah 3 responden - Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban seluruh petugas pada Pengadilan baik yang melayani langsung melalui layanan online sangat membantu dengan cepat namun kurang ramah dan sopan berjumlah 0 responden - Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban sebagian petugas pada Pengadilan baik yang melayani langsung maupun layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan berjumlah 6 responden - Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban seluruh petugas pada Pengadilan baik yang melayani langsung maupun layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan berjumlah 401 responden 	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap petugas PTSP agar selalu memberikan pelayanan dengan sigap dan solutif
---	--------------------------	--	---

4	Unsur Prosedur (U3)	<ul style="list-style-type: none"> ● Unsur Prosedur merupakan unsur no 3 dari 8 unsur SPKP dengan pertanyaan sebagai berikut : Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan Pengadilan mudah untuk diikuti? dengan pilihan jawaban yaitu: informasi tentang prosedur/alur proses pelayanan tidak mudah dimengerti, informasi tentang prosedur/alur proses pelayanan kurang mudah dimengerti, informasi tentang prosedur/alur proses pelayanan mudah dimengerti dan informasi tentang prosedur/alur proses sangat mudah dimengerti. ● Hasil Analisis dari 410 responden yaitu: <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti berjumlah 1 responden - Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti berjumlah 1 responden - Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti berjumlah 9 responden - Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban informasi tentang prosedur/alur proses sangat mudah dimengerti berjumlah 399 responden 	Rekomendasi <ul style="list-style-type: none"> ● Mempublikasikan Prosedur layanan Pengadilan Negeri Muara Enim di website maupun diruang tunggu PTSP serta membuat Pamphlet/booklet untuk setiap jenis pelayanan sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam mendapatkan mengenai informasi prosedur suatu layanan
---	---------------------	--	---

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 nilai terendah dari Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim Triwulan II Periode 1 April s.d 30 Juni 2023



Muara Enim, 10 Agustus 2023

Ketua Tim Survei

Jora Mauluddin Saputra S.H

NIP. 19810121 200604 1002