

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TANGGAL 1 JULI 2023 SAMPAI DENGAN 30 SEPTEMBER 2023**



TAHUN 2023



**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TANGGAL 1 JULI 2023 SAMPAI DENGAN 30 SEPTEMBER 2023**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
	<p>3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tanggal 1 Juli 2023 s.d. 30 September 2023</p>	<p>Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadilan Negeri Palembang SKM Periode Triwulan III Tanggal 1 Juli 2023 s.d. 30 September 2023, jumlah tersebut didapat dari data SiSuper di anjungan area PTSP dan surat yang dikirimkan ke Satker Pengadilan Negeri di wilayah hukum Pengadilan Negeri Palembang untuk mengisi SiSuper.</p> <p>Terdapat 3 nilai terendah dari 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (U4) Dengan Nilai 971; 2. (U7) Dengan Nilai 972; 3. (U6) Dengan Nilai 978; 	<p>➤ Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Palembang.</p>

1	<p>Unsur Survei Kepuasan Masyarakat: Unsur Biaya / Tarif (U4)</p>	<p>> Unsur Biaya/Tarif merupakan unsur nomor 4 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi ? <i>dengan pilihan jawaban yaitu : tidak sesuai sejumlah 0 responden, kurang sesuai berjumlah 0, sesuai berjumlah 45 dan sangat sesuai berjumlah 209 responden;</i></p> <p>> Hasil analisis dari 254 responden ;</p>	<p>Rekomendasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Telah tersedia informasi mengenai biaya/tarif pada website Pengadilan Negeri Palembang dan juga standar pelayanan ➤ Memberikan kwitansi/bukti bayar pada setiap pelayanan yang membutuhkan biaya sesuai tarif resmi yang telah ditetapkan
2	<p>Unsur Perilaku Pelaksana (U7)</p>	<p>> Unsur Waktu Penyelesaian merupakan Unsur Ke-7 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ? <i>dengan pilihan jawaban yaitu: tidak cepat sejumlah 0 responden, kurang cepat sejumlah 0 responden, cepat sejumlah 44 responden dan sangat cepat sejumlah 210 responden;</i></p> <p>> Hasil analisis dari 254 responden ;</p>	<p>Rekomendasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Petugas PTSP telah memberikan pelayanan dengan selalu mengedepankan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)

3	Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)	<p>> Unsur Kompetensi Pelaksana merupakan Unsur ke-6 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : bagaimana pemahaman saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?, dengan pilihan jawaban yaitu : <i>buruk berjumlah 0 responden, cukup sejumlah 0 responden, baik sejumlah 38 responden dan sangat baik sejumlah 216 responden;</i></p> <p>➤ Hasil analisis dari 254 responden;</p>	<p>Rekomendasi:</p> <p>➤ Dilakukan pembinaan dan brifing setiap pagi oleh Hakim pengawas PTSP serta didampingi Panitera dan Panmud untuk mengarahkan petugas PTSP untuk meningkatkan kemampuan petugas dan selalu memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan standar pelayanan dan prosedur yang berlaku;</p>
---	---------------------------------	---	--

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 (tiga) Nilai Terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang Triwulan III Tanggal 1 Juli 2023 sampai dengan 30 September 2023.

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	EDDY CAHYONO, SH.,MH	Hakim (Koordinator SKM)	
2	MUHAMAD AFIUDIN, SH.,MH	Panitera Muda Hukum	

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 1



The screenshot shows the 'Prosedur Berperkara' (Litigation Procedure) website. The header features the title 'Prosedur Berperkara' and a subtitle: 'Berikan Menit Dulu Cara dan Prosedur Pendaftaran Gugatan, Demukoran, Jajay Serta Biaya Yang Diperlukan Untuk Berperkara Pada Pengadilan Negeri Palembang'. Below the header is a navigation bar with six icons: Denda Tilang, Surat Keterangan, E-Court, Direktori Putusan, Info Perkara, and Pengaduan. The main content area is divided into two sections: 'Menu Layanan Publik' on the left and 'Biaya Perkara' on the right. The 'Biaya Perkara' section includes a link to 'Biaya Perkara Pengadilan Negeri Palembang' and a document titled 'Surat Pendaftaran dan Biaya Peradilan Palembang.pdf'.



The screenshot shows the 'Sistem Pengelolaan Pengadilan' (Court Management System) website. The header features the title 'Sistem Pengelolaan Pengadilan' and a subtitle: 'Berisi Tentang Sistem Pelayanan, Rencana Strategis, Rencana Kerja dan Anggaran, Pengawasan dan Audit Etik Hakim, Daftar Acara dan Peristiwa'. Below the header is a navigation bar with six icons: Denda Tilang, Surat Keterangan, E-Court, Direktori Putusan, Info Perkara, and Pengaduan. The main content area is divided into two sections: 'Menu Tentang Pengadilan' on the left and 'Standar Pelayanan Pengadilan Negeri Palembang' on the right. The 'Standar Pelayanan' section includes a date 'DITELUS JUDIS KOWIN ON 27 SEPTEMBER 2021' and a document titled 'Standar Pelayanan Negeri 2021.pdf'.

BIAYA PERKARA DAN STANDAR PELAYANAN YANG BERSI TARIF RESMI SETIAP PELAYANAN

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 2



TERDAPAT SLOGAN 5S (SENYUM, SAPA, SALAM, SOPAN, SANTUN)

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 3



BRIFING PETUGAS PTSP OLEH HAKIM PENGAWAS PTSP