

MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TANGGAL 1 JANUARI 2023 SAMPAI DENGAN 31 MARET 2023



TAHUN 2023

MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
 LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 TRIWULAN I PERIODE TANGGAL 1 JANUARI 2023 SAMPAI DENGAN 31 MARET 2023


NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tanggal 1 Januari 2023 s.d. 31 Maret 2023	Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadilan Negeri Palembang SKM Periode Triwulan I Tanggal 1 Januari 2023 s.d. 31 Maret 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. Terdapat 3 nilai terendah dari 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yaitu : 1. (U9) Dengan Nilai 1380; 2. (U2) Dengan Nilai 1384; 3. (U1) Dengan Nilai 1384;	Ø Rekomendasi atas moneyv 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Palembang.

1	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat: - Unsur Penanganan Pengaduan (U9)	<p>> Unsur Waktu Penyelesaian merupakan unsur nomor 9 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan sebagai berikut : bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayannya pada pengadilan ? <i>dengan pilihan jawaban yaitu : Tidak ada sejumlah 2 responden, ada tetapi tidak diakses berjumlah 0, kurang maksimal berjumlah 16 dan berfungsi dan dikelola dengan baik berjumlah 253 responden;</i></p> <p>> Hasil analisis dari 372 responden ;</p>	<p>Rekomendasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ø Telah tersedia aplikasi SIWAS untuk memudahkan para pengguna layanan melakukan pengaduan terhadap Pengadilan Negeri Palembang dan aplikasi tersebut langsung tersambungkan ke Mahkamah Agung Republik Indonesia; Ø Tersedia meja pengaduan serta petugas pengaduan pada PTSP Pengadilan Negeri Palembang ; Ø Tersedia kotak saran di PTSP Pengadilan Negeri Palembang;
2	Unsur kesopanan dan keramahan (U7)	<p>> Unsur Biaya Tambahan merupakan Unsur Ke-4 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 sopan dan ramah sejumlah 0 responden, kurang sopan dan ramah sejumlah 1 responden, sopan dan ramah sejumlah 102 responden dan sangat sopan dan ramah sejumlah 269 responden;</i></p> <p>> Hasil analisis dari 372 responden ;</p>	<p>Rekomendasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ø Petugas PTSP diberikan arahan dan pembelajaran untuk bagaimana cara menerima tamu dan tata cara menyambut tamu serta menerapkan 3S (senyum, salam dan sapa) ;

3	Unsur Sarana dan prasarana (U8)	<p>> Unsur Kompetensi Pelaksana merupakan Unsur ke-8 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan pelayanan pada pengadilan ?, dengan pilihan jawaban yaitu : <i>buruk berjumlah 0 responden, cukup sejumlah 6 responden, baik sejumlah 89 responden dan sangat baik sejumlah 277 responden;</i></p> <p>Ø Hasil analisis dari 372 responden;</p>	<p>Rekomendasi:</p> <p>Ø Di Pengadilan Negeri Palembang telah tersedia sarana prasarana seperti tempat parkir mobil dan motor, loby, ruang tunggu sidang, ruang wartawan, ruang ibu menyusui, ruang permainan anak, WC pria dan wanita, kantin, masjid;</p> <p>Ø Untuk difabel terdapat kursi roda, tongkat, tempat parkir difabel, jalur arah jalan difabel, dan WC difabel;</p>
---	---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 (tiga) Nilai Terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang Triwulan Ke-I Tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023.

Palembang, April 2023

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

Eviden tindak lanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 1.a

The screenshot displays the SIWAS (Sistem Informasi Pengawasan) web application interface. The top navigation bar includes links for Beranda, Pengaduan, Cara Melapor, FAQ, Hubungi Kami, Unduh APK SIWAS [Beta], and Referensi. The main content area is titled 'Meja Pengaduan' and features a 'Profile' button. To the right, the 'Statistik' section shows a dropdown menu for the year 2023 and a table of complaint statistics.

Statistik	Notifikasi
2023	
Pengaduan dari surat	11
Pengaduan dari SMS	0
Pengaduan dari Email	0
Pengaduan dari Fax	0
Pengaduan dari Telepon	0
Pengaduan dari Kotak Pengaduan	0
Pengaduan dari Pelapor ke Meja Pengaduan	1
Pengaduan dari Sumber Lain	0

SIWAS © 2016 Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI

Point 1.b



Point 1.c



Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 2



Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat
Point 3 sarana dan prasarana

kantin



Kursi roda



Ruang tunggu

Tempat parkir



Toilet

