

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH**  
**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN I 1 JANUARI s.d 31 MARET 2025**



**PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM**

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH**  
**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN I 1 JANUARI s.d 31 MARET 2025**

| NO | MONITORING                                                                                           | EVALUASI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | TINDAK LANJUT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 1 Januari S.D 31 Maret 2025 | <p>Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadilan Negeri Muara Enim Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 1 Januari S.D 31 Maret 2025, terdapat 3 nilai terendah dari 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:</p> <p>1. Unsur Persyaratan (U1) dengan nilai 3.990</p> <p>2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3.990</p> <p>3. Unsur Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3.990</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim</li> </ul>                                                                                                                                         |
| 2  | Unsur Persyaratan (U1)                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Unsur Biaya/Tarif merupakan unsur no 1 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Setuju, Kurang Setuju, Setuju, Sangat Setuju.</li> <li>Hasil Analisis dari 101 responden yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Setuju berjumlah 0 responden</li> <li>Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Kurang Setuju berjumlah 0 responden</li> <li>Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Setuju t berjumlah 1 responden</li> <li>Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Setuju berjumlah 100 responden</li> </ul> </li> </ul> | <p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mempublikasikan Persyaratan Pelayanan pada Pengadilan Negeri Muara Enim di Website serta petugas PTSP memberikan penjelasan secara jelas dan rinci kepada pengguna layanan mengenai persyaratan produk layanan yang terdapat di Pengadilan Negeri Muara Enim</li> </ul> |
| 3  | Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Unsur Waktu Pelayanan merupakan unsur no 2 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? Dengan pilihan jawaban yaitu : Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat dan Sangat Cepat.</li> <li>Hasil Analisis dari 101 responden yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Cepat berjumlah 0 responden</li> <li>Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Kurang Cepat berjumlah 0 responden</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                               | <p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mempublikasikan Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan Pengadilan Negeri Muara Enim di Website Pengadilan Negeri Muara Enim maupun di PTSP serta membuat pamphlet/booklet mengenai sistem, mekanisme dan prosedur setiap jenis</li> </ul>                               |

|   |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Cepat berjumlah 1 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Cepat berjumlah 100 responden</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim</p>                                                                                                                                                                                                |
| 4 | Unsur Waktu Pelayanan (U3) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unsur Persyaratan merupakan unsur no 3 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? Dengan pilihan jawaban yaitu : Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai dan Sangat Sesuai.</li> <li>• Hasil Analisis dari 8 responden yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Sesuai berjumlah 0 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Kurang Sesuai berjumlah 0 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Sesuai berjumlah 1 responden</li> <li>- Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Sesuai berjumlah 100 responden</li> </ul> </li> </ul> | <p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan briefing ptsp setiap hari agar mengingatkan kepada petugas ptsp untuk selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk sesuai dengan SOP.</li> </ul> |

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 nilai terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim Triwulan I 1 Januari S.D 31 Maret 2025.



MuaraEnim, 8 April 2025

Ketua Tim Survei



Arief Karyadi, S.H., M.Hum