

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (ZI)
TRIWULAN III 1 JULI s.d 30 SEPTEMBER 2025**



PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (ZI)
TRIWULAN III 1 JULI S.D 30 SEPTEMBER 2025**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI) Periode 1 Juli S.D 30 September 2025	Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadlian Negeri Muara Enim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI) Triwulan III 1 Juli S.D 30 September 2025, terdapat 3 nilai terendah dari 127 Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu: 1. Unsur Prosedur (U3) dengan nilai 3.992 2. Unsur Informasi Pelayanan (U1) dengan nilai 4.000 3. Unsur Persyaratan (U2) dengan nilai 4.000	Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadlian Negeri Muara Enim
2	Unsur Prosedur (U3)	- Unsur Prosedur (U3) merupakan unsur no 3 dari 8 unsur SPAK (ZI) dengan pertanyaan sebagai berikut: Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadlian mudah untuk diikuti ? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah, Sangat Mudah - Hasil Analisis dari 127 responden yaitu: - Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Mudah berjumlah 0 responden - Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Kurang Mudah berjumlah 0 responden - Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Mudah berjumlah 1 responden - Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Mudah berjumlah 126 responden	- Rekomendasi - Telah adanya alur prosedur pelayanan di PTSP dan Website Pengadlian Negeri Muara Enim
3	Unsur Informasi Pelayanan (U1)	- Unsur Informasi Pelayanan (U1) merupakan unsur no 1 dari 8 unsur SPAK (ZI) 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 Tersedia, Tersedia, Sangat Tersedia - Hasil Analisis dari 127 responden yaitu:	- Rekomendasi - Mempublikasikan Informasi Pelayanan melalui website, brosur, banner dan media social Pengadlian Negeri Muara Enim

		- Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Tidak Tersedia berjumlah 0 responden - Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Hanya Tersedia berjumlah 0 responden - Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Tersedia berjumlah 0 responden - Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sangat Tersedia berjumlah 127 responden	
4	Unsur Persyaratan (U2)	• Unsur Persyaratan (U2) merupakan unsur no 2 dari 8 unsur SPAK (ZI) dengan pertanyaan sebagai berikut: Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ? Dengan pilihan jawaban yaitu : Sangat Tidak Sesuai, Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai • Hasil Analisis dari 127 responden yaitu: - Nilai Persepsi 1 (D) Jawaban Sangat Tidak Sesuai berjumlah 0 responden - Nilai Persepsi 2 (C) Jawaban Tidak Sesuai berjumlah 0 responden - Nilai Persepsi 3 (B) Jawaban Kurang Sesuai berjumlah 0 responden - Nilai Persepsi 4 (A) Jawaban Sesuai berjumlah 127 responden	• Rekomendasi • Mempublikasikan persyaratan pelayanan pada website Pengadilan Negeri Muara Enim serta petugas PTSP memberikan penjelasan secara jelas dan rinci kepada pengguna layanan mengenai persyaratan produk layanan yang terdapat di Pengadilan Negeri Muara Enim

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 nilai terendah dari Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim Triwulan III 1 Juli S.D 30 September 2025.

Muara Enim, 02 Oktober 2025

Ketua Tim Survei



Arief Karvadi, S.H., M.Hum

