

MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI INTEGRITAS (ZI)
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
TRIWULAN III 1 JULI s.d 30 SEPTEMBER 2024



PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) (ZI)
TRIWULAN III 1 JULI s.d 30 SEPTEMBER 2024**

A. PENDAHULUAN

1. Umum

Monitoring dan Evaluasi hasil Survey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) mengacu pada Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi dilakukan secara berkala setiap triwulan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dari Monitoring dan evaluasi Survey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yaitu untuk mengetahui Kendala dalam pelaksanaan kegiatan serta mencari solusi pada setiap kendala yang ditemukan sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

3. Dasar Hukum

- 1) Undang – undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 3) Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Sisuper) pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya.

B. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi terhadap Survey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Negeri Muara Enim tidak menemukan 3 (tiga) nilai terendah. Hal ini dikarenakan nilai indeks yang diperoleh Triwulan III 01 Juli 2024 s.d 30 September 2024 yaitu **4.00/100%** sehingga tidak ada nilai terendah.

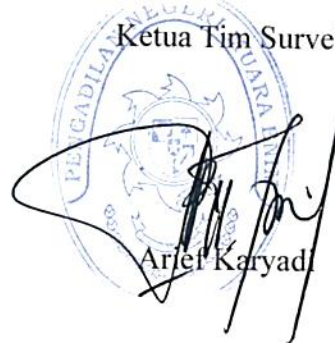
C. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan dari kegiatan monitoring dan evaluasi hasil S Survey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Negeri Muara Enim merujuk pada hasil Survey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan III 01 Juli 2024 s.d 30 September 2024 yaitu **4.00/100** dan berada pada kategori Sangat Baik oleh karena itu capaian yang telah didapatkan harus tetap dipertahankan dan untuk kedepannya agar pelayanan terus ditingkatkan dan diharapkan kepada Petugas PTSP untuk selalu mengarahkan

masyarakat untuk mengisi survey yang ada pada Pengadilan Negeri Muara Enim serta tetap melakukan pengawasan secara rutin per 3 (tiga) bulan dan berkelanjutan pada Unit Layanan Pengadilan guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Muara Enim, 02 Oktober 2024

Ketua Tim Survei



Arief Karyadi



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM KELAS IB**

Jalan. Jenderal Ahmad Yani No.17A, Ps. I Muara Enim, Kecamatan Muara Enim,
Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan Kode Pos 31311, Telp/ Fax.(0734) 421194
www.pn-muaraenim.go.id, pengadilannegerimuaraenim@gmail.com

**TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI
HASIL SURVEY ZONA INTEGRITAS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM
TRIWULAN III TANGGAL 01 JULI 2024 s.d 30 SEPTEMBER 2024**

No	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Unsur Informasi Pelayanan	892	4.000
U2	Unsur Persyaratan	892	4.000
U3	Unsur Prosedur	892	4.000
U4	Unsur Penyelesaian	892	4.000
U5	Unsur Tarif/Biaya	892	4.000
U6	Unsur Sarana/Prasarana	892	4.000
U7	Unsur Respon	892	4.000
U8	Unsur Pengaduan	892	4.000
NRR Tertimbang Unsur			4.00
Nilai SPAK			100

Nilai rata-rata dari unsur Survey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah 4.000 dengan Nilai Interval Konversi sebesar 100.00, maka mutu pelayanan dapat dikategorikan A dengan Kinerja “Sangat Baik” oleh karena itu 8 (delapan) Unsur Survey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada tabel diatas tidak terdapat unsure pelayanan yang bernilai rendah maka Pengadilan Negeri Muara Enim perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga terciptanya kepuasan masyarakat.