

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI 3 (TIGA) NILAI TERENDAH  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU  
TRIWULAN I TAHUN 2022**

**A. PENDAHULUAN**

**1. Umum**

Salah satu rencana aksi Pengadilan Negeri Lubuklinggau yang telah ada adalah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat mengacu kepada Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi dilakukan secara berkala setiap 3 bulan.

**2. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dari monitoring dan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui kendala yang ada pada saat pelaksanaan pelayanan yang diberikan dilingkungan Pengadilan Negeri Lubuklinggau. Tujuan monitoring dan evaluasi adalah :

- 1) Mengetahui kendala dalam pelaksanaan kegiatan.
- 2) Membahas serta mencari solusi pada setiap kendala yang ditemukan.

**3. DASAR HUKUM**

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- 2) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 Tentang Peradilan Umum, sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004, dan diubah dan ditambah kembali dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
- 3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung, sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 dan diubah dan ditambah kembali dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009, Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung;
- 4) Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 5) Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN**

**1. Monitoring**

Metode monitoring yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

**1) *Observasi Supervisor.***

Supervisor/Pengawas pada unit Layanan Pengadilan memantau jalannya pengawasan.

**2) *Interview dengan Pelaksana***

interview dengan pelaksana untuk mendapatkan data yang valid dilapangan.

### **3) Pertemuan dan diskusi kelompok Kerja.**

Pertemuan dilakukan untuk merumuskan hal-hal yang ditemui pada saat pelaksanaan kegiatan.

## **2. Evaluasi**

Metode evaluasi dilakukan dengan cara melakukan pengawasan rutin setiap 3 bulan dan dibuatkan laporan akhirnya

## **C. Hasil Monitoring dan Evaluasi**

Hasil monitoring dan evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat ditemukan 3 nilai terendah antara lain sebagai berikut :

### **1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagian besar menyatakan "Sangat Mudah" dengan rata-rata skor yang di dapat 3,998 yang berkategori "Sangat Baik". Berdasarkan hasil kesimpulan dari skor yang diperoleh, terdapat 1 orang pengguna layanan yang belum mendapatkan hasil yang maksimal terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan. Oleh karena itu, hendaknya mekanisme dan prosedur layanan dapat dipublikasikan di website dan media sosial Pengadilan Negeri Lubuklinggau agar penerima layanan mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur layanan dari Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

### **2. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa Waktu Pelayanan yang diberikan petugas layanan sebagian besar menyatakan "Sangat Cepat" dengan rata-rata skor yang di dapat 3,998 yang berkategori "Sangat Baik". Berdasarkan hasil kesimpulan dari skor yang diperoleh, terdapat 1 Pengguna Layanan yang belum merasakan hasil yang maksimal terhadap waktu pelayanan yang diberikan petugas pelaksana layanan. Oleh karena itu, untuk mendorong petugas layanan memiliki kinerja yang maksimal dalam ketepatan waktu pelayanan, hendaknya sistem *reward and punishment* terus dilakukan secara berkala, serta terhadap masyarakat yang merasa kecewa terhadap keterlambatan pelayanan akan diberikan kompensasi.

### **3. Biaya / Tarif**

Biaya / tarif yang ditetapkan Pengadilan Negeri Lubuklinggau berpacu pada PP nomor 5 tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa Transaksi Biaya pada survei SKM sebagian besar menyatakan "Sangat Setuju" mendapatkan informasi tentang tarif/biaya dengan rata-rata skor yang di dapat 3,998 yang berkategori "Bersih dari Korupsi". Berdasarkan hasil kesimpulan dari skor yang diperoleh, terdapat 1 Pengguna Layanan yang belum mengetahui informasi tentang tarif/biaya. Oleh karena itu, untuk mempermudah penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara hendaknya pengumuman biaya disampaikan melalui website Pengadilan Negeri Lubuklinggau, dan juga diumumkan di papan pengumuman yang bisa langsung dibaca oleh penerima layanan.

#### D. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI


Kesimpulan dari kegiatan monitoring dan evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau adalah perlu dilakukan monitoring/pengawasan secara rutin per 3 (tiga) bulan dan berkelanjutan pada Unit Layanan Pengadilan guna meningkatkan Kualitas pelayanan yang diberikan yang secara tidak langsung juga meningkatkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut.

Rekomendasi yang diberikan adalah agar dapat melakukan pengawasan dengan baik dan cermat pada Unit Layanan Pengadilan pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

Management Representative,

  
Lina Safitri Tazili, S.H.  
NIP. 198008102007042001

Lubuklinggau, 7 April 2022  
Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat

  
Dedy Sohaidi, S.H., M.H.  
NIP. 198507082006041001