



**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV
BULAN OKTOBER S/D DESEMBER TAHUN 2022**



PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH

Jalan Ir. Juanda Nomor 85 Palu – 94117

 : (0451) 454866, 424784

 : Fax (0451) 454866

 : pt_palu@yahoo.co.id

 : www.pt-palu.go.id



PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH

Jalan Ir. Juanda No. 85 Palu Telp. (0451) 454866, Fax (0451) 454866

Website : www.pt-palu.go.id Email : pt_palu@yahoo.co.id

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN IV PADA PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH

A. Latar Belakang

Untuk dapat terus meningkatkan kualitas dan juga melakukan perbaikan atas pelayanan publik yang diberikan, maka Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan secara berkala dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna Layanan di Pengadilan. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan untuk dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atau pun mengetahui kelemahan & kekurangan dari masing-masing pelayanan publik yang diberikan.

B. 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 Tinggi Sulawesi Tengah. Adapun ruang lingkup pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi ini meliputi :

- Evaluasi hasil survei.
- Tiga Nilai Unsur Terendah.

C. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Hasil Laporan Monitoring dan Evaluasi atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Oktober Tahun 2022 sampai dengan Bulan Desember Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah diselenggarakan oleh Tim Survei sejak Bulan Oktober Tahun 2022 sampai dengan Bulan Desember Tahun 2022 diperoleh nilai sebesar 3,80 / 94,97 % berada pada kategori “SANGAT BAIK”.

Adapun hasil survei dan analisis data survei, diperoleh masing-masing unsur layanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah Triwulan IV Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Nilai SKM Unsur Layanan (x 25)	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	154	3,667	91,67	Sangat Baik	8
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	155	3,690	92,26	Sangat Baik	6
3	Waktu Penyelesaian	150	3,571	89,29	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	154	3,667	91,67	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	156	3,714	92,86	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	158	3,762	94,05	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	158	3,762	94,05	Sangat Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	159	3,786	94,64	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan	166	4,952	98,64	Sangat Baik	1

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV terdapat tiga unsur terendah yaitu :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sebagian besar menyatakan ” Sangat Sesuai” dengan rata-rata skor yang didapat 3,67 yang berkategori “ Sangat Baik “. Berdasarkan hasil dari skor yang didapat masih terdapat beberapa pengguna layanan yang belum merasakan hasil yang maksimal terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, hendaknya jenis layanan yang diberikan dapat dipublikasikan ke website Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sehingga penerima layanan tidak salah untuk mendapatkan pelayanan, serta memaksimalkan kinerja dari petugas PTSP untuk mengarahkan penerima layanan mendapatkan layanan yang diinginkan.

2. Biaya/Tarif.

Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa biaya/tarif pada survei SKM sebagian besar menyatakan “Sangat Setuju” sehingga mendapatkan nilai 3,76 yang masuk dalam kategori “**Sangat Baik**”. Berdasarkan hasil kesimpulan skor yang didapat masih terdapat beberapa pengguna layanan yang hanya memberi nilai “setuju” Oleh karena itu dalam hal biaya/tarif dapat ditinjau kembali.

3. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki tujuan untuk mempercepat proses kerja, memudahkan proses kerja, menciptakan kenyamanan dan hasil lebih berkualitas. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa sarana dan prasarana layanan pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sebagian besar menyatakan “**Sangat Baik**” dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,76 yang berkategori “**Sangat Baik**” namun demikian masih terdapat beberapa pengguna layanan yang belum mendapatkan hasil yang maksimal.

Kesimpulan dan Rekomendasi

1. Kesimpulan.

Kesimpulan dari kegiatan Monitoring dan Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah bahwa tiga nilai terendah tersebut sebenarnya sudah memenuhi kualifikasi **SANGAT BAIK** namun demikian dengan ditemukannya tiga nilai terendah maka pelayanan pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah akan lebih ditingkatkan dalam hal Jenis Pelayanan, Biaya / Tarif dan Sarana dan Prasarana.

2. Rekomendasi

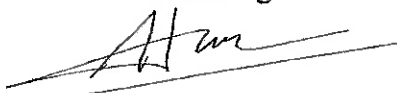
Kepada seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya jangka waktu penyelesaian pelayanan lebih di percepat lagi dari sebelumnya.

Demikian Laporan hasil Monitoring dan Evaluasi Survei Indeks Presepsi Anti Korupsi ini kami susun, atas perhatian dan sarannya kami ucapkan terima kasih.

Palu, 6 Januari 2023

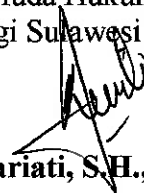
Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Panitera Pengadilan Tinggi
Sulawesi Tengah



Parulian Hasibuan, S.H.

Panitera Muda Hukum Pengadilan
Tinggi Sulawesi Tengah



Mariati, S.H.,M.H.

**Ketua Tim Survei
Hakim Tinggi Pengadilan Tinggi
Sulawesi Tengah**



Y. Wisnu Wicaksono, S.H.,M.H.