







**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III
BULAN JULI S/D SEPTEMBER 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



**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III 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 Juli Tahun 2022 sampai dengan Bulan September Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah diselenggarakan oleh Tim Survei sejak Bulan Juli Tahun 2022 sampai dengan Bulan September Tahun 2022 diperoleh nilai sebesar 3,73 / 93,25% berada pada kategori "SANGAT BAIK".

Adapun hasil survei dan analisis data survei, diperoleh masing-masing unsur layanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah Triwulan III 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 III terdapat tiga unsur terendah yaitu :

1. Waktu Penyelesaian.

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa Waktu Penyelesaian yang diberikan petugas layanan sebagian besar menyatakan “**Sangat Cepat**” dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,571 yang berkategori “**Sangat Baik**” namun demikian masih terdapat pengguna layanan yang belum merasakan hasil yang maksimal terhadap waktu penyelesaian yang diberikan petugas pelaksana layanan. Oleh karena itu, untuk mendorong petugas layanan memiliki kinerja yang maksimal dalam ketepatan waktu pelayanan, hendaklah sistem reward dan punishment terus dilakukan secara berkala, serta terhadap masyarakat yang merasa kecewa terhadap keterlambatan pelayanan akan diberikan kompensasi.

2. Persyaratan.

Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa unsure pelayanan mengenai Persyaratan pada survei SKM sebagian besar menyatakan “**Sangat Sesuai**” sehingga mendapatkan nilai 3,667 yang masuk dalam kategori “**Sangat Baik**”. Berdasarkan hasil kesimpulan skor yang didapat masih terdapat beberapa pengguna layanan yang hanya memberi nilai “sesuai” Oleh karena itu dalam hal Persyaratan agar lebih di permudah.

3. Biaya/Tarif.

Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa biaya/tarif pada survei SKM sebagian besar menyatakan “**Sangat Setuju**” sehingga mendapatkan nilai 3,667 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.

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 Waktu penyelesaian, Persyaratan dan Biaya/Tarif.

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, 13 Oktober 2022

Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Panitera Pengadilan Tinggi
Sulawesi Tengah


Parman Hasibuan, S.H.

Panitera Muda Hukum Pengadilan
Tinggi Sulawesi Tengah


Mariati, S.H., M.H.

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


Sigit Sutriyono, S.H., M.Hum.