





**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I  
BULAN JANUARI S/D MARET TAHUN 2022**



**PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGAH**

Jalan Ir. Juanda Nomor 85 Palu – 94117

 : (0451) 454866, 424784

 : Fax (0451) 454866

 : [pt\\_palu@yahoo.co.id](mailto:pt_palu@yahoo.co.id)

 : [www.pt-palu.go.id](http://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](http://www.pt-palu.go.id) Email : [pt\\_palu@yahoo.co.id](mailto:pt_palu@yahoo.co.id)

---

### LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I 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 Januari 2022 sampai dengan Bulan Maret 2022 adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah diselenggarakan oleh Tim Survei sejak Bulan Januari 2022 sampai dengan Bulan Maret 2022 diperoleh nilai sebesar 3,87/96,77% berada pada kategori "SANGAT BAIK".

Adapun hasil survei dan analisis data survei, diperoleh masing-masing unsur layanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah Triwulan I 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	191	3,898	97,45	Sangat Baik	2
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	189	3,857	96,43	Sangat Baik	7
3	Waktu Penyelesaian	188	3,837	95,92	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	189	3,857	96,43	Sangat Baik	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	190	3,878	96,94	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	191	3,898	97,45	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	189	3,857	96,43	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	185	3,776	94,39	Sangat Baik	9
9	Penanganan Pengaduan	195	4,980	99,49	Sangat Baik	1

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

### **1. 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 3,776 yang berkategori “**Sangat Baik**” namun demikian masih terdapat beberapa pengguna layanan yang belum mendapatkan hasil yang maksimal. Oleh karena itu dalam hal sarana dan prasarana masih perlu di maksimalkan lagi.

### **2. 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 Capat**” dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 3,837 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.

### **3. Sistem Mekanisme dan Prosedur.**

Prosedur adalah cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa Sistem Mekanisme dan Prosedur pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah sebagian besar menyatakan “**Sangat Mudah**” dengan nilai rata-rata unsure pelayanan 3,857 yang berkategori “**Sangat Baik**” namun demikian masih terdapat beberapa pengguna layanan yang belum mendapatkan hasil yang maksimal terhadap Sistem Mekanisme dan Prosedur. Oleh karena itu, Sistem Mekanisme dan Prosedur pelayanan pemberi dan

penerima pelayanan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur Pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.

## **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 Sarana dan Prasarana, waktu penyelesaian dan Sistem Mekanisme dan Prosedur.

### **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 Persepsi Anti Korupsi ini kami susun, atas perhatian dan sarannya kami ucapkan terima kasih.

Palu, 11 April 2022

Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Panitefa Pengadilan Tinggi  
Sulawesi Tengah

  
**PARULIAN HASIBUAN, S.H.**

Panitera Muda Hukum Pengadilan  
Tinggi Sulawesi Tengah

  
**MARIATI, SH.,M.H.**

Ketua Tim Survai

  
**KASWANTO, S.H.,M.H.**

