



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
HASIL SURVEI IKM DAN IPAK
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2024**



**TIM SURVEI IKM DAN IPAK
PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
DI PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2024**

A. Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Monitoring

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, diperoleh kesimpulan bahwa Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B memiliki total Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,97** atau jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka **99,24** sehingga mutu pelayanan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B **Sangat Baik**. Indeks persepsi tersebut merupakan gabungan indeks dari 9 (sembilan) unsur yang masing-masing sebagai berikut:

No	Unsur	Kategori	Indeks
1.	Persyaratan	Sangat Baik	3,969
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sangat Baik	3,957
3.	Waktu Penyelesaian	Sangat Baik	3,965
4.	Biaya/Tarif	Sangat Baik	3,981
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	3,981
6.	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	3,961
7.	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	3,946
8.	Sarana dan prasarana	Sangat Baik	3,969
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	4,000

Nilai 3 (tiga) unsur tertinggi dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Periode 2 Januari 2024 sampai dengan 28 Maret 2024, yaitu:

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan "Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna layanan?"	1028	4,000
2	Biaya/Tarif "Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Biaya/Tarif Yang Dikenakan Pada Pelayanan Di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?"	1023	3,981
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?"	1023	3,981

Nilai 3 (tiga) unsur terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Periode 2 Januari 2024 sampai dengan 28 Maret 2024, yaitu:

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Perilaku Pelaksana "Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesopanan Dan Keramahan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan?"	1014	3,946
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur "Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Pada Pengadilan?"	1017	3,957
3	Kompetensi Pelaksana "Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?"	1018	3,961

2. Evaluasi

Berdasarkan 3 (tiga) nilai terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Periode 2 Januari 2024 sampai dengan 28 Maret 2024, Tim Survei melakukan monitoring dan evaluasi terkait 3 (tiga) nilai terendah tersebut sehingga diketahui beberapa hal yang mempengaruhi hingga diperolehnya nilai terendah tersebut, yaitu:

a. Perilaku Pelaksana

Hal-hal yang mempengaruhi diperolehnya rata-rata nilai terendah terhadap unsur manipulasi peraturan adalah:

- Perlunya dilakukan briefing kepada petugas PTSP setiap paginya agar senantiasa selalu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan;

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Hal-hal yang mempengaruhi diperolehnya rata-rata nilai terendah terhadap unsur manipulasi peraturan adalah:

- Perlunya mengoptimalkan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan ketika terjadi kendala dalam pelayanan;
- Perlunya diadakan rapat bulanan dalam rangka pemantapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas PTSP;
- Perlunya mengoptimalkan aplikasi Susanti dan Aladin dalam pemberian layanan;

c. Kompetensi Pelaksana

Hal-hal yang mempengaruhi diperolehnya rata-rata nilai terendah terhadap unsur manipulasi peraturan adalah:

- Perlunya dilaksanakan pelatihan terhadap petugas PTSP dalam rangka meningkatkan kompetensi / kemampuan petugas PTSP dalam melakukan pelayanan;;

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari ke-3 (ketiga) unsur terendah tersebut, adalah sebagai berikut:

a. Perilaku Pelaksana

- Telah dilakukan briefing kepada petugas PTSP setiap paginya yang dipimpin oleh supervisor agar senantiasa menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan ;

- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - Telah mengoptimalkan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan ketika terjadi kendala dalam pelayanan;
 - Telah dilaksanakan rapat bulanan dalam rangka pemantapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas PTSP;
 - Telah mengoptimalkan aplikasi Susanti dan Aladin dalam pemberian layanan;
- c. Kompetensi Pelaksana
 - Telah dilaksanakan pelatihan terhadap petugas PTSP dalam rangka meningkatkan kompetensi / kemampuan petugas PTSP dalam melakukan pelayanan;

B. Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

1. Monitoring

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi yang telah dilakukan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, diperoleh kesimpulan bahwa Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B memiliki total Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar **4,00** atau jika dikonversikan menurut Nilai Interval Konversi IPAK berada pada angka **99,92** sehingga kinerja unit pelayanan terpadu Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B **bersih dari korupsi**. Indeks persepsi tersebut merupakan gabungan indeks dari 10 (sepuluh) unsur yang masing-masing sebagai berikut:

No	Unsur	Kategori	Indeks
1.	Manipulasi Peraturan	Bersih dari korupsi	3,992
2.	Penyalahgunaan Jabatan	Bersih dari korupsi	4,000
3.	Menjual Pengaruh	Bersih dari korupsi	3,996
4.	Transparansi Biaya	Bersih dari korupsi	3,992
5.	Biaya Tambahan	Bersih dari korupsi	3,988
6.	Hadiah	Bersih dari korupsi	4,000
7.	Transparansi Pembayaran	Bersih dari korupsi	4,000
8.	Percaloan	Bersih dari korupsi	4,000
9.	Perbuatan Curang	Bersih dari korupsi	4,000
10.	Transaksi Rahasia	Bersih dari korupsi	4,000

Nilai 3 (tiga) unsur tertinggi dari Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan I Periode 2 Januari 2024 sampai dengan 28 Maret 2024, yaitu:

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Penyalahgunaan Jabatan "Apakah Dalam Memperoleh Layanan Pengadilan Secara Cepat dan Mudah, Ada Penyalagunaan Jabatan Dari Petugas Untuk Meminta Imbalan Tertentu?"	1040	4,000
2	Hadiah "Apakah Memberikan Tanda Terimakasih Atas Layanan Yang Diterima Di Pengadilan (Meskipun Tidak Diminta)?"	1040	4,000

3	Transparansi Pembayaran Apakah Menerima Bukti Transaksi Keuangan / Pembayaran Yang Sah Setelah Proses Pembayaran di Pengadilan Dilakukan? (Untuk pelayanan yang dipungut biaya / PNBP) ”	1040	4,000
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	-------

Nilai 3 (tiga) unsur terendah dari Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan I Periode 2 Januari 2024 sampai dengan 28 Maret 2024, yaitu:

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Biaya Tambahan “Apakah di Pengadilan selalu membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan?”	1037	3,988
2	Manipulasi Peraturan “Apakah Pelayanan Oleh Petugas di Pengadilan Sesuai Prosedur Dan Ketentuan Yang Belaku?”	1038	3,992
3	Transparansi Biaya “Apakah Selalu Mudah Dalam Mendapatkan Informasi Tentang Tarif / biaya Baik Melalui Website Atau pun Petugas Layanan Di Pengadilan?”	1038	3,992

2. Evaluasi

Berdasarkan 3 (tiga) nilai terendah dari Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan IV Periode 2 Oktober 2023 sampai dengan 29 Desember 2023, Tim Survei melakukan monitoring dan evaluasi terkait 3 (tiga) nilai terendah tersebut sehingga diketahui beberapa hal yang mempengaruhi hingga diperolehnya nilai terendah tersebut, yaitu:

a. Biaya Tambahan

Hal-hal yang mempengaruhi diperolehnya rata-rata nilai terendah terhadap unsur biaya tambahan adalah:

- Perlunya penjelasan secara rinci oleh Petugas PTSP telah memberikan penjelasan kepada pengguna layanan bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya PNBP tidak ada biaya tambahan lainnya;

b. Manipulasi Peraturan

Hal-hal yang mempengaruhi diperolehnya rata-rata nilai terendah terhadap unsur manipulasi peraturan adalah:

- Telah dilaksanakan rapat bulanan dalam rangka pemantapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas PTSP;

c. Transparansi Biaya

Hal-hal yang mempengaruhi diperolehnya rata-rata nilai terendah terhadap unsur transparansi biaya adalah:

- Perlunya penjelasan dari Petugas PTSP kepada pengguna layanan mengenai bukti pembayaran yang diberikan kepada penggunaan pelayanan;

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi dari ke-3 (ketiga) unsur terendah tersebut, adalah sebagai berikut:

a. Biaya Tambahan

- Petugas PTSP telah memberikan penjelasan kepada pengguna layanan bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya PNBP tidak ada biaya tambahan lainnya; telah menampilkan daftar biaya layanan di media sosial Instagram Pengadilan Negeri Baturaja;

b. Manipulasi Peraturan

- Telah dilaksanakan rapat bulanan dalam rangka pemantapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas PTSP;
- c. **Transparansi Biaya**
- Telah menampilkan daftar biaya layanan di media sosial Instagram Pengadilan Negeri Baturaja;

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi terhadap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan I Tahun 2024.

Panitera Muda Hukum



Hariyansah, S.H., M.H.

Ketua Tim Survei IKM dan IPAK,



I Made Gede Kariana, S.H.



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B**

Jl. HS. Simanuntak No. 0792 Kel. Kemalaraja Kec. Baturaja Timur Kab. Ogan Komering Ulu
Telp./Fax: 0735-320016 www.pn-baturaja.go.id
Email: kepaniteraan@pn-baturaja.go.id

Baturaja, 2 April 2024

Kepada Yth.

Bapak / Ibu Tim Survei IKM dan IPAK Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B

Bersama ini, kami mengharapkan kehadirannya dalam agenda Rapat Monitoring dan Evaluasi Survei IKM dan IPAK Periode Triwulan I Tahun 2024 yang akan diselenggarakan pada:

Hari, tanggal : Rabu, 3 April 2024

Waktu : 10.00 WIB s/d Selesai

Tempat : Ruang Mediasi Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B

Mengingat pentingnya kegiatan tersebut, dimohon agar dapat menyiapkan agenda yang menjadi tanggung jawabnya dan dapat hadir tepat pada waktunya.

Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan.

Ketua Tim Survei IKM dan IPAK,

I Made Gede Kariana, S.H.
NIP. 19841122 201101 1 003



**PENGADILAN NEGERI
BATURAJA KELAS IB**
Jl. H.S. Simanjuntak No. 0792
Baturaja, Sumatera Selatan
Telp. 0735-320816, 320212
Fax. 0735 320016

Email: kepaniteraan@pn-baturaja.go.id
Website : www.pn-baturaja.go.id

Nomor Dokumen	:	-
Tanggal Pembuatan	:	-
Tanggal Revisi	:	-
Revisi Ke	:	-
Tanggal Efektif	:	-
Disahkan Oleh	:	Ketua Tim Survei IKM dan IPAK
Nama Kegiatan	:	Notula Rapat

Hari, Tanggal	:	Rabu, 3 April 2024
Tempat	:	Ruang Mediasi Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B
Waktu	:	10.00 s.d. 11.00 WIB
Agenda	:	Rapat Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei IKM dan IPAK Triwulan IV Tahun 2023
Pimpinan Rapat	:	I Made Gede Kariana, S.H.
Peserta Rapat	:	Anggota Tim Survei IKM dan IPAK Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B

Ringkasan Rapat

Hasil Survei IKM Triwulan I Tahun 2024	Hasil Survei IPAK Triwulan I Tahun 204
<p>Unsur pelayanan yang harus dipertahankan dengan kategori sangat baik, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;1. Biaya / Tarif;2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan; <p>Unsur yang perlu ditingkatkan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perilaku Pelaksana;2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;3. Kompetensi Pelaksana;	<p>Unsur pelayanan yang harus dipertahankan dengan kategori sangat baik, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Penyalahgunaan Jabatan;2. Hadiah3. Transparansi Pembayaran; <p>Unsur yang perlu ditingkatkan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Biaya Tambahan;2. Manipulasi Peraturan3. Transparansi biaya;
<p>Rekomendasi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Telah dilakukan briefing kepada petugas PTSP setiap paginya yang dipimpin oleh supervisor agar senantiasa menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan;2. telah mengoptimalkan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan ketika terjadi kendala dalam pelayanan;3. Telah dilaksanakan rapat bulanan dalam rangka pemantapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas PTSP;4. Telah mengoptimalkan aplikasi Susanti dan Aladin dalam pemberian layanan;5. Telah dilaksanakan pelatihan terhadap petugas PTSP dalam rangka meningkatkan kompetensi / kemampuan petugas PTSP dalam melakukan pelayanan;	<p>Rekomendasi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas PTSP telah memberikan penjelasan kepada pengguna layanan bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya PNBPN tidak ada biaya tambahan lainnya;2. Telah dilaksanakan rapat bulanan dalam rangka pemantapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas PTSP;3. Telah menampilkan daftar biaya layanan di media sosial Instagram Pengadilan Negeri Baturaja;

Notulis,

Anggu Sintia.

Ketua Tim Survei,

I Made Gede Kariana, S.H.
NIP. 19841122 201101 1 003



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B**

Jl. HS. Simanuntak No. 0792 Kel. Kemalaraja Kec. Baturaja Timur Kab. Ogan Komering Ulu
Telp./Fax: 0735-320016 www.pn-baturaja.go.id
Email: kepaniteraan@pn-baturaja.go.id

Hari, tanggal : Rabu, 3 April 2024
Tempat : Ruang Mediasi Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B
Agenda : Rapat Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei IKM dan IPAK
Triwulan I Tahun 2024

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	I Made Gede Kariana, S.H.	Hakim / Ketua Tim Survei	
2	Arie Septi Zahara, S.H.	Hakim / Sekretaris Tim Survei	
3	Alidin, S.H., M.H.	Panitera / Anggota Tim Survei	
4	Hariyansah, S.H., M.H.	Panmud Hukum / Anggota Tim Survei	
5	Hendra G. Saputra, S.Kom.	Kasub PTIP / Anggota Tim Survei	
6	Dita Rahma Dona, S.M.	Staff Hukum	
7	Anggun Sintia	Petugas PTSP Meja Informasi	

Ketua Tim Survei IKM dan IPAK,

I Made Gede Kariana, S.H.
NIP. 19841122 201101 1 003



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B**

Jl. HS. Simanuntak No. 0792 Kel. Kemalaraja Kec. Baturaja Timur Kab. Ogan Komering Ulu
Telp./Fax: 0735-320016 www.pn-baturaja.go.id
Email: kepaniteraan@pn-baturaja.go.id

**Dokumentasi Rapat Monitoring dan Evaluasi
Hasil Survei IKM dan IPAK
Triwulan I Tahun 2024**





**TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PADA PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B
PERIODE TRIWULAN I BULAN JANUARI - MARET 2024**

A. Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Periode 2 Januari 2024 sampai dengan 28 Maret 2024, diperoleh 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai terendah yaitu:

1. Perilaku Pelaksana;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
3. Kompetensi Pelaksana;

Setelah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah tersebut, kemudian telah ditindaklanjuti dengan rincian sebagai berikut: (bukti terlampir)

1. Perilaku Pelaksana
 - a. Telah dilakukan briefing kepada petugas PTSP setiap paginya yang dipimpin oleh supervisor agar senantiasa menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan ;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - a. Telah mengoptimalkan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan ketika terjadi kendala dalam pelayanan;
 - b. Telah dilaksanakan rapat bulanan dalam rangka pemantapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas PTSP;
 - c. Telah mengoptimalkan aplikasi Susanti dan Aladin dalam pemberian layanan;
3. Kompetensi Pelaksana
 - a. Telah dilaksanakan pelatihan terhadap petugas PTSP dalam rangka meningkatkan kompetensi / kemampuan petugas PTSP dalam melakukan pelayanan;

B. Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Berdasarkan laporan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan I Periode 2 Januari 2024 sampai dengan 28 Maret 2024, diperoleh 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai terendah yaitu:

1. Biaya Tambahan;
2. Manipulasi Peraturan
3. Transpanrasi Biaya;

Setelah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah tersebut, kemudian telah ditindaklanjuti dengan rincian sebagai berikut: (bukti terlampir)

1. Biaya Tambahan;

- a. Petugas PTSP telah memberikan penjelasan kepada pengguna layanan bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya PNBP tidak ada biaya tambahan lainnya;
2. Manipulasi Peraturan
 - a. Telah dilaksanakan rapat bulanan dalam rangka pemantapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas PTSP;
3. Transparasi Biaya
 - a. Telah menampilkan daftar biaya layanan di media sosial Instagram Pengadilan Negeri Baturaja;

Demikian laporan tindak lanjut ini dibuat sebagaimana mestinya.

Panitera Muda Hukum



Hariyansah, S.H., M.H.

Ketua Tim Survei IKM dan IPAK,



I Made Gede Kariana, S.H.

Lampiran: Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Telah dilaksanakan rapat bulanan dalam rangka pemantapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas PTSP



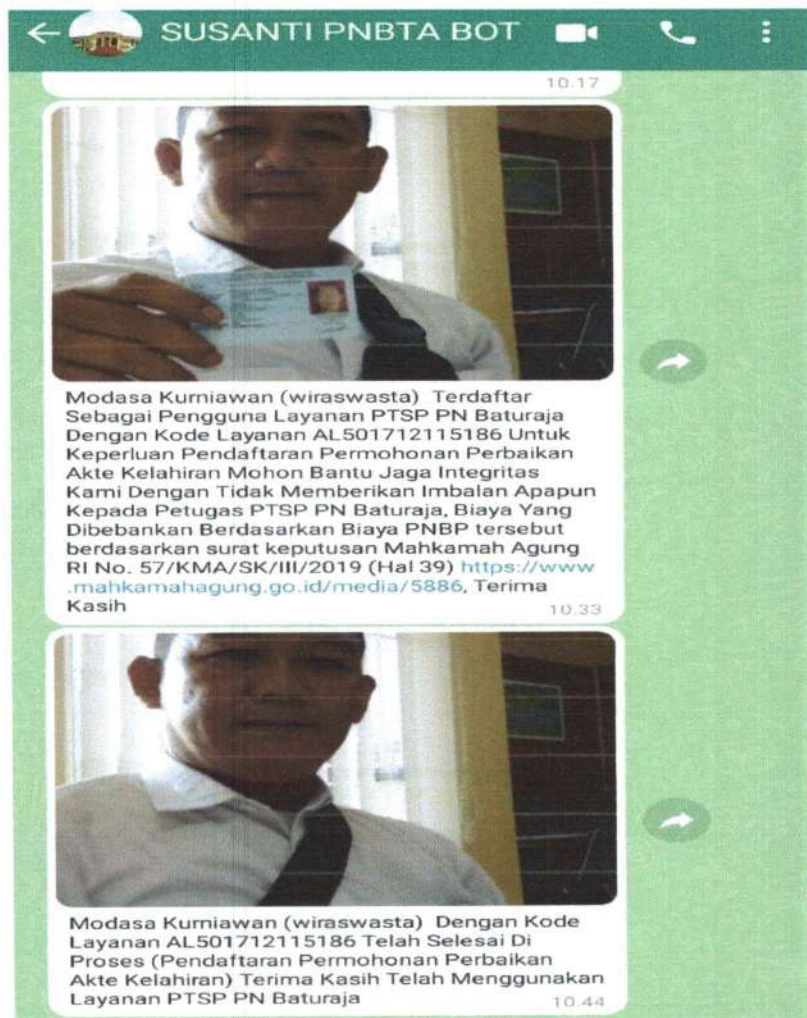
Telah dilaksanakan briefing kepada petugas PTSP dalam rangka mengingatkan kembali mengenai 3S (senyum, sapa, salam) pada saat memberikan pelayanan



Telah mengoptimalkan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan ketika terjadi kendala dalam pelayanan;



Telah mengoptimalkan aplikasi Susanti dan Aladin dalam pemberian layanan;

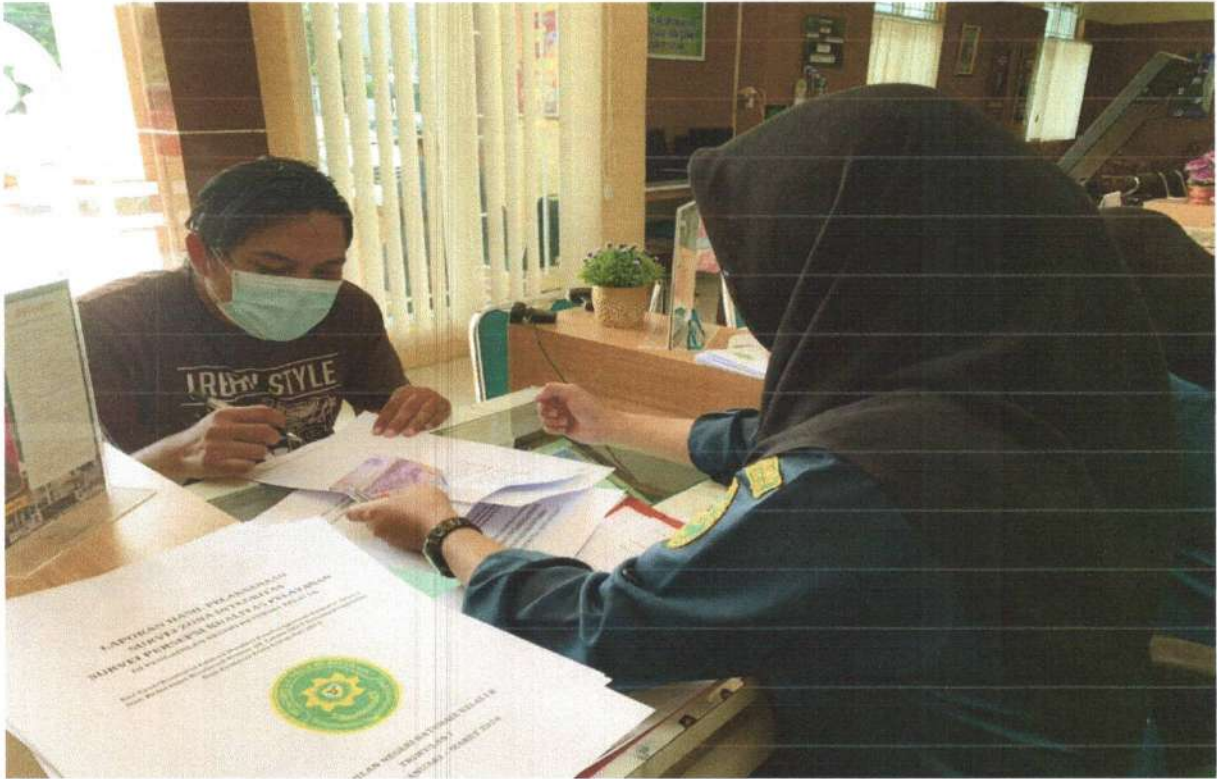


Telah dilaksanakan pelatihan terhadap petugas PTSP dalam rangka meningkatkan kompetensi / kemampuan petugas PTSP dalam memberikan pelayanan;



Lampiran: Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Petugas PTSP telah memberikan penjelasan yang lebih rinci kepada pengguna layanan mengenai biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya PNBP tidak ada biaya tambahan lainnya;



Telah dilaksanakan rapat bulanan dalam rangka pemantapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas PTSP



Segala biaya yang terkait dengan pelayanan telah diunggah di website Pengadilan Negeri Baturaja

