

**MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT LAPORAN SURVEY SPAK ZI
TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI KAYU AGUNG
PERIODE JANUARI s.d MARET 2023**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	3 (tiga) nilai terendah dari unsur survey SPAK ZI Pengadilan Negeri Kayu Agung Periode Triwulan Ke- 1 Periode Januari s.d Maret 2023	<p>Dari hasil pengelolaan data Sisuper Pengadilan Survei SPAK ZI Pengadilan Negeri Kayu Agung Periode Triwulan Ke- 1 Januari s.d Maret 2023 responden ada 31 orang, jumlah tersebut didapat dari data Sisuper di anjungan area PTSP dan surat yang dikirim ke Satker Pengadilan Negeri Kayuagung untuk mengisi SiSuper.</p> <p>Terdapat 3 nilai terendah dari 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah tidak ada praktek percaloan/perantara yang tidak resmi yang diterapkan pada unit layanan ini ? 2. Apakah tidak ada diskriminasi pada pelayanan yang disampaikan pada unit layanan ini ? 3. Apakah tidak ada pelayanan diluar prosedur/ketentuan yang terindikasi kecurangan pada unit layanan ini ? 	Rekomendasi atas monitoring dan evaluasi 3 (tiga) terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Kayu Agung.
2	Praktik Percaloan	Apakah tidak ada praktek percaloan/perantara yang tidak resmi yang diterapkan pada unit layanan ini ?	Pengadilan Negeri Kayu Agung menerapkan pelayanan terpadu satu pintu masyarakat harus datang dan melakukan pelayanan di meja PTSP tanpa perantara

3	Tindakan Diskriminasi	Apakah tidak ada diskriminasi pada pelayanan yang disampaikan pada unit layanan ini ?	Pada PTSP Kayu Agung Telah diterapkan antrian bagi masyarakat umum dan disabilitas dan juga ada petugas pendamping disabilitas
4	Indikasi Kecurangan Pelayanan	Apakah tidak ada pelayanan diluar prosedur/ketentuan yang terindikasi kecurangan pada unit layanan ini ?	Petugas PTSP memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami.

A. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan laporan hasil survei IPAK periode triwulan I bulan Januari – Maret 2023, diperoleh 3 nilai terendah yaitu:

1. Tindakan Diskriminasi;
2. Indikasi Kecurangan Pelayanan;
3. Pemberian Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku;

Setelah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap 3 nilai terendah tersebut, kemudian ditindaklanjuti oleh bagian yang terkait dengan rincian sebagai berikut: (bukti terlampir)

1. Praktik Pencaloan

Pengadilan Negeri Kayu Agung menerapkan pelayanan terpadu satu pintu masyarakat harus datang dan melakukan pelayanan di meja PTSP tanpa perantara



2. Tindakan Diskriminasi

- Pada PTSP Kayu Agung Telah diterapkan antrian bagi masyarakat umum dan disabilitas dan juga ada petugas pendamping disabilitas

3. Indikasi Kecurangan Pelayanan

- Petugas PTSP memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami.