



**TINDAK LANJUT MONEV SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2023**

1. Hasil Monev Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Muara Teweh Kelas II periode Triwulan I tahun 2023 pada dasarnya berada pada kategori Sangat Baik serta mengalami peningkatan dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna layanan pengadilan Triwulan IV tahun 2022, dimana berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sedangkan 3 unsur terendah pada IKM terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai (3,901), Kompetensi Pelaksana dengan nilai (3,959) dan Waktu Pelayanan dengan nilai (3,965).

Apabila dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat untuk 3 (tiga) unsur terendah tersebut masih dalam kategori sangat baik dan apabila dilihat dari hasil saran dan masukan masyarakat juga tidak ada hal yang sifatnya negatif hanya seputar tentang tempat pelayanan yang panas dan waktu pelayanan yang masih membutuhkan waktu yang sedikit lama namun berdasarkan hasil monitoring antara SOP dan hasil layanan tidak ada yang melebihi dari batas waktu yang ditentukan sehingga dapat kami simpulkan bahwa baik sarana prasarana, kompetensi pelaksana maupun waktu pelayanan sudah terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun rencana tindak lanjut ataupun perbaikan-perbaikan guna meningkatkan indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan tetap harus dibuat.

2. Tindak Lanjut Monev Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Pelaksanaan		Waktu	Kendala
			Sudah	Belum		
1	Sarana dan Prasarana	1. Menambah penyejuk ruangan berupa kipas angin maupun pemasangan AC di ruang PTSP	Ya	-	Setiap Hari	Sementara hanya penambahan unit kipas angin

						sedangkan untuk AC masih belum bisa terpenuhi karena kendala dana yang masih belum ada
		2. Menjaga kenyamanan dan kebersihan ruang PTSP	Ya	-	Setiap Hari	-
		3. Menyediakan fasilitas minuman gratis	Ya	-	Setiap Hari	-
		4. Melakukan penambahan fasilitas ramah anak	Ya	-	April 2023	-
		5. Menambah sarana informasi berupa 1 (satu) unit layar akses informasi masyarakat	Ya	-	April 2023	-
2	Kompetensi Pelaksana	1. Melakukan Training/Pelatihan Budaya Pelayanan Prima kepada seluruh petugas PTSP	Ya	-	Maret 2023	-
		2. Membuat kebijakan reward and punishment bagi petugas PTSP	Ya	-	Januari 2023	-
		3. Melakukan Pengawasan Petugas PTSP minimal dua kali sehari	Ya	-	Setiap Hari	-

		Negeri Muara Teweh maupun di tempat pelayanan yaitu PTSP				
--	--	--	--	--	--	--

Wakil Ketua Pengadilan Negeri Muara Teweh,



Suglannur, S.H.

Muara Teweh, 28 April 2023

Penanggung Jawab Survei,

Richard R. S. Petrus, S.H.