



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

1. Hasil Monev Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2023

Hasil evaluasi 3 unsur terendah hasil survey kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Muara Teweh Kelas II, 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 Biaya / Tarif dengan nilai (3,959), Sarana dan Prasarana dengan nilai (3,976) dan Waktu Pelayanan dengan nilai (3,982).

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 dan berdasarkan hasil monitoring. 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 II tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Pelaksanaan		Waktu	Kendala
			Sudah	Belum		
1	Biaya / Tarif	1. Melakukan penjelasan secara intensif kepada pengguna layanan mengenai penggunaan dan perhitungan dari panjar biaya perkara 2. Memastikan data informasi panjar biaya perkara maupun biaya-biaya	Ya	-	Setiap Hari	

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Pelaksanaan		Waktu	Kendala
			Sudah	Belum		
		<p>yang ditarif selalu terupdate</p> <p>3. Menjelaskan dan menyarankan kepada pengguna layanan untuk menggunakan layanan online seperti E-Court dan Eraterang</p>				
2	Sarana dan Prasarana	<p>1. Memastikan ruangan PTSP tidak panas dengan menyediakan kipas angin</p> <p>2. Menjaga kenyamanan dan kebersihan ruang PTSP</p> <p>3. Menyediakan fasilitas minuman gratis</p>	Ya	-	Setiap Hari	
3	Waktu Pelayanan	<p>1. Mengarahkan pengguna layanan untuk menggunakan media informasi online / fasilitas wa chat yang sudah disediakan tanpa harus mengantri pelayanan melalui meja PTSP</p> <p>2. Mengarahkan pengguna layanan ke Posbakum apabila hanya untuk konsultasi perkara</p> <p>3. Mengoptimalkan Pengawasan Petugas PTSP</p>	Ya	-	Setiap Hari	

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Pelaksanaan		Waktu	Kendala
			Sudah	Belum		
		4. Melaksanakan publikasi informasi sebagaimana SK KMA 2-144/KMA/SK/VIII/2022 terkhusus publikasi tentang SOP dan Standar Layanan Pengadilan				

Muara Teweh, 19 Juli 2023

Mengetahui,
Wakil Ketua Pengadilan Negeri Muara Teweh,



Sugiannur, S.H.

Penanggung Jawab Survei,
Panmud Hukum,

Richard R. S. Petrus, S.H.