



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALANGKARAYA
PENGADILAN NEGERI MUARA TEWEH

Jalan Yetro Sinseng Nomor 8, Lanjas, Kecamatan Teweh Tengah, Barito Utara, Kalimantan Tengah 73812,
(0519) 21044/21384, pnmuarateweh1@gmail.com, www.pn-muarateweh.go.id

TINDAK LANJUT MONEV SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2023

1. Hasil Monev Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III 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 Spesifikasi Pelayanan, sedangkan 3 unsur terendah pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat pada unsur Persyaratan dengan nilai (3,921), Prosedur Pelayanan dengan nilai (3,974) dan Waktu Pelayanan dengan nilai (3,974).

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 III tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Pelaksanaan		Waktu	Kendala
			Sudah	Belum		
1	Persyaratan	1. Melakukan penjelasan secara intensif kepada pengguna layanan mengenai apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan apabila ingin mengurus sesuatu atau menggunakan layanan	Ya	-	Setiap Hari	

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Pelaksanaan		Waktu	Kendala
			Sudah	Belum		
2	Prosedur Pelayanan	1. Melakukan penjelasan secara intensif mengenai aturan yang telah dibakukan oleh Pengadilan melalui SOP	Ya	-	Setiap Hari	
		2. Mengingatkan kepada petugas pelayanan untuk selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	Ya	-	Setiap Hari	
3	Waktu Pelayanan	1. Mengarahkan pengguna layanan untuk menggunakan media informasi online / fasilitas wa chat yang sudah disediakan tanpa harus mengantri pelayanan melalui meja PTSP	Ya	-	Setiap Hari	
		2. Mengarahkan pengguna layanan ke Posbakum apabila hanya untuk konsultasi perkara	Ya	-	Setiap Hari	
		3. Mengoptimalkan Pengawasan Petugas PTSP	Ya	-	Setiap Hari	
		4. Melaksanakan publikasi informasi sebagaimana SK KMA 2-144/KMA/SK/VIII/2022 terkhusus publikasi tentang SOP dan Standar Layanan Pengadilan	Ya	-	Setiap Hari	

Mengetahui,
Wakil Ketua Pengadilan Negeri Muara Teweh,



Suglannur, S.H.

Muara Teweh, 06 Oktober 2023
Penanggung Jawab Survei,
Panmud Hukum,

Richard R. S. Petrus, S.H.