

PENGADILAN NEGERI MEUREUDU



**TINDAK LANJUT TERHADAP MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI MEUREUDU
TRIWULAN III TAHUN 2021**

**TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI MEUREUDU
PERIODE JULI S/D SEPTEMBER TAHUN 2021**

A. Latar Belakang.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh satuan kerja Pengadilan Negeri Meureudu terhadap 6 responden dari pengguna layanan Pengadilan Negeri Meureudu dan memperoleh hasil survey kepuasan masyarakat 3,87 (96,76%) atau masuk pada kategori **Sangat Baik**.

Namun dikarenakan minimnya jumlah Responden, sulit dilakukan analisa terhadap kepuasan masyarakat pada sektor Pelayanan Publik berdampak pada minimnya data dan indicator dalam penentuan arah kebijakan organisasi kedepannya. Minimnya data responden tersebut disebabkan beberapa factor, diantaranya kealpaan dan kelalaian petugas PTSP dalam mengarahkan masyarakat untuk mengisi data survey.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka Wakil Ketua / pimpinan telah melakukan monev terhadap hasil survey tersebut, dan untuk periode selanjutnya tidak ada terjadi lagi minimnya data responden tersebut.

Hasil survey kepuasan masyarakat tersebut merupakan komposit dari 9 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	4,000	Sangat Baik	1
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,833	Sangat Baik	7
3.	Waktu Penyelesaian	3,667	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	2
5.	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,833	Sangat Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,833	Sangat Baik	6
8.	Sarana dan Prasarana	3,667	Sangat Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	4
IKM		3,870 / 96,76%		

Akan tetapi dari indeks di atas, terdapat 3 (tiga) indikator survey kepuasan masyarakat yang bernilai rendah dan perlu ditindaklanjuti, yaitu :

1. Sarana dan Prasarana dengan indeks 3,667
2. Waktu Penyelesaian dengan indeks 3,667
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan indeks 3,833

B. TINDAK LANJUT

I. Terhadap Minimnya Responden:

1. Seluruh komponen pada Tim Survey mulai dari pengarah, Ketua Tim, Pelaksana dan Petugas Survey harus memahami kedudukan, tugas serta tanggungjawab dalam tim survey dan saling berkoordinasi untuk mengetahui berjalan atau

tidaknya survey tersebut serta mengetahui kendala-kendala dalam pelaksanaan survey sehingga dapat dilakukan tindakan segera terhadap kendala tersebut;

Untuk mengetahui kendala-kendala tersebut telah dilakukan monev pelaksanaan survey secara berjenjang yaitu:

- a. Monev oleh Ketua Tim Survey Terhadap Anggota Survey;



Foto : Rapat Monev Tim Survey yang Dipimpin oleh Ketua Tim

- b. Monev oleh Pengarah Survey Terhadap Ketua Tim dan Anggota Survey



Foto : Rapat Monev Tim Survey yang Dipimpin oleh Pengarah Survey

2. Ketua Tim dan pengarah serta pelaksana telah memonitoring berjalannya survey melalui admin pada aplikasi siSUPER dan telah menarik data responden setiap minggunya sebagai bahan monitoring dan laporan kepada Pimpinan tentang berjalannya survey tersebut ;

esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/control_ikm_surveillance/assessment

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Assesment IKM Surveillance

Register Assessment Survey Pelayanan Publik Terhadap Responden

Copy CSV Excel PDF Print

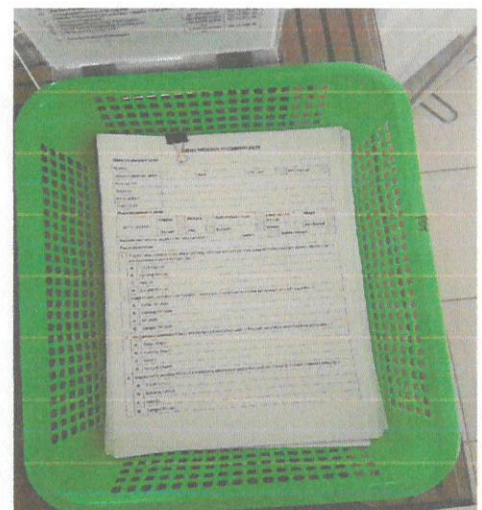
	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Rajidi PENGADILAN NEGERI MEUREUDU	Layanan Perdata	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Selasa, 26 Oktober 2021 11:19:11 WIB
2	Maimun PENGADILAN NEGERI MEUREUDU	Layanan Perdata	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Senin, 25 Oktober 2021 15:05:48 WIB
3	Anwar PENGADILAN NEGERI MEUREUDU	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 25 Oktober 2021 16:32:05 WIB
4	Rajidi PENGADILAN NEGERI MEUREUDU	Layanan Perdata	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Jumat, 22 Oktober 2021 09:26:35 WIB
5	SF PENGADILAN NEGERI MEUREUDU	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 21 Oktober 2021 13:42:44 WIB
6	SF PENGADILAN NEGERI MEUREUDU	Layanan Hukum /	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 21 Oktober 2021

Foto : Monitoring Data Responden Setiap Minggu

- Seluruh Petugas Survey yang ada di meja Pelayanan PTSP, telah saling mengingatkan dan saling membantu dalam mengarahkan pengguna layanan maupun masyarakat lainnya untuk mengisi data survey pada aplikasi siSUPER tersebut, serta melaporkan sesegera mungkin jika ada kendala dalam pelaksanaan survey kepada Pelaksana Survey, Ketua Tim maupun Pengarah untuk dilakukan tindak lanjut atas kendala tersebut;
- Apabila terdapat kendala berupa gangguan jaringan yang tidak lancar pada aplikasi siSUPER tersebut, maka Petugas Survey dapat meminta kepada Pengguna layanan untuk mengisi survey secara manual dan diminta persetujuan pengguna layanan bahwa petugas dapat memindahkan data surveynya tersebut pada Aplikasi siSUPER setelah jaringan kembali lancar agar tidak menyita waktu responden tersebut dalam pengisian aplikasi survey; Pelaksana survey telah menyediakan blangko survey manual pada Petugas survey/ Pemberi layanan pada meja pelayanan agar dapat digunakan ketika aplikasi SISUPER sedang mengalami gangguan ;



1.



2.

Foto : 1. Penyerahan Blangko Manual Survey Kepada Petugas PTSP
2. Blangko Manual Survey pada Masing-masing meja Petugas PTSP

II. Terhadap 3 (tiga) unsur terendah:

Terhadap 3 (tiga) unsur terendah hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh Pengadilan Negeri Meureudu semuanya masih masuk dalam kategori A (Sangat Baik), namun tetap perlu diadakan evaluasi/tindak lanjut terhadap 3 (tiga) unsur terendah yang dimaksud dengan cara :

1. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Faktor penyebab system mekanisme dan Prosedur masuk kedalam 3 (tiga) nilai terendah antara lain penerima layanan menganggap bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan dianggap tidak mudah, sehingga perlu kemampuan dari petugas layanan untuk dapat menjelaskan prosedur dan mekanismenya selain perlu adanya sosialisasi terhadap masyarakat atas jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan perlu juga petugas layanan menjelaskan mekanisme dan prosedur dengan bahasa yang lebih mudah dipahami oleh penerima layanan. Untuk memudahkan masyarakat juga telah diinformasikan tentang Mekanisme dan Prosedur serta juga telah ada nomor Whatsapp apabila ada hal yang ingin ditanyakan terkait dengan pelayanan pada Website Pengadilan Negeri Meureudu.

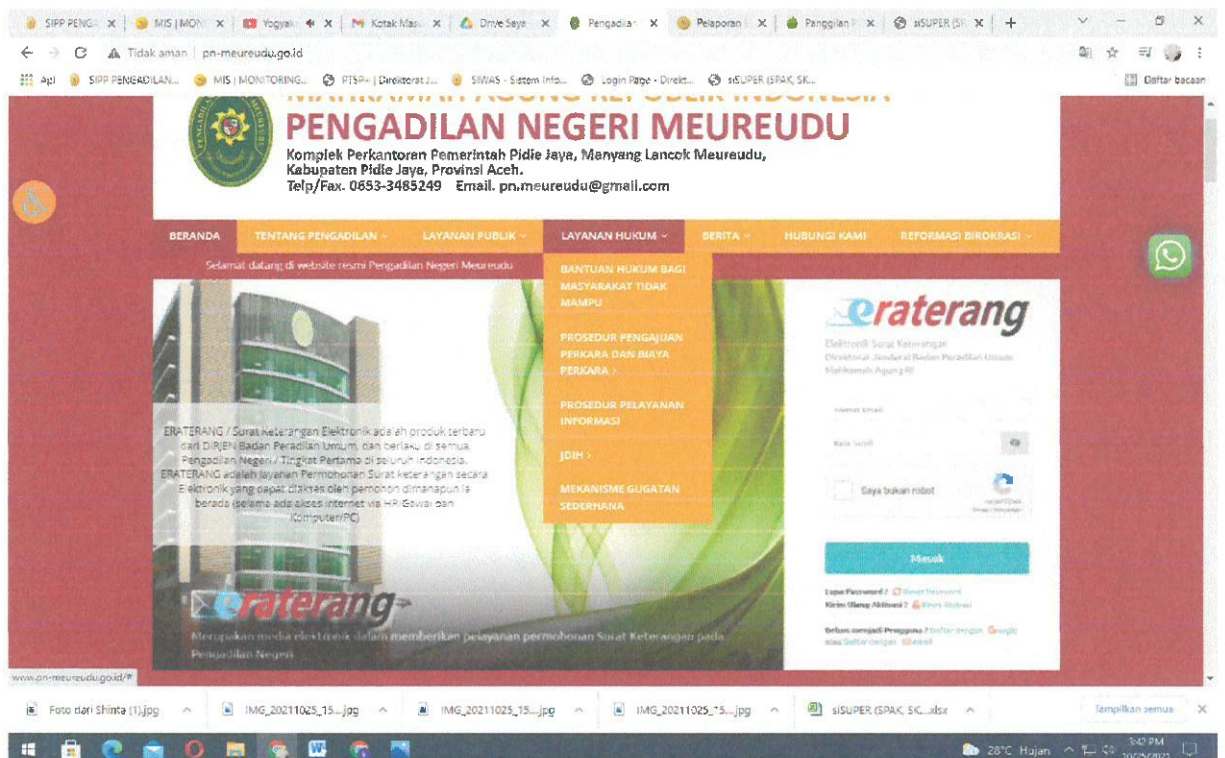


Foto : Informasi tentang mekanisme dan Prosedur pada Website

2. Sarana dan Prasarana

Faktor penyebab sarana dan prasarana masuk kedalam 3 (tiga) nilai terendah antara lain karena gedung pengadilan masih berstatus pinjam pakai milik pemerintah daerah setempat, sehingga mengalami keterbatasan dalam

pelaksanaan kelengkapan sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Meureudu, namun sampai dengan saat ini Pelaksana layanan berusaha menyediakan sarana dan prasarana bahkan untuk pengguna layanan disabilitas;



Foto : Fasilitas Bagi Pengunjung Disabilitas

3. Waktu Penyelesaian

Faktor penyebab waktu Penyelesaian masuk kedalam 3 (tiga) nilai terendah antara lain penerima layanan menunggu antrian agar dapat dilayani, namun dalam setiap pelayanan kepada masyarakat, petugas layanan harus berulang kali memberi penjelasan agar masyarakat lebih paham terhadap mekanisme dan prosedur pada Pengadilan Negeri Meureudu, termasuk adanya proses pada Back Office untuk dapat selesainya produk layanan yang diterima pengguna layanan.

Untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang ingin menanyakan prosedur layanan tanpa harus datang ke Pengadilan, telah disediakan aplikasi Whatsapp yang ada di website, sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi terkait dengan pelayanan, maupun syarat-syarat yang harus dibawa sebelum bersidang di Pengadilan Negeri Meureudu. Bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan / informasi juga dapat membuka website Pengadilan Negeri Meureudu yang telah menyediakan berbagai menu yang dapat di lihat dimanapun berada sebagai bentuk pelayanan agar lebih cepat dan lebih transparan;



Foto : Menu pada Website PN Meurudu yang dapat diakses oleh masyarakat

Meureudu, 12 Oktober 2021

Ketua Tim Survey

Zulfikaruddin, S.H.