

# **PENGADILAN NEGERI MEUREUDU**



**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS HASIL MONEV  
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN NEGERI MEUREUDU  
TRIWULAN II TAHUN 2021**

## TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI MEUREUDU

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh satuan kerja Pengadilan Negeri Meureudu terhadap 46 responden dari pengguna layanan Pengadilan Negeri Meureudu dan memperoleh hasil survey kepuasan masyarakat 3,74 (93,54%) atau masuk pada kategori **Sangat Baik**.

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

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata	Kategori	Peringkat
1.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,978	Sangat Baik	1
2.	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,804	Sangat Baik	2
3.	Kompetensi Pelaksana	3,783	Sangat Baik	3
4.	Perilaku Pelaksana	3,783	Sangat Baik	4
5.	Persyaratan	3,761	Sangat Baik	5
6.	Biaya/Tarif	3,739	Sangat Baik	6
7.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,739	Sangat Baik	7
8.	Waktu Penyelesaian	3,652	Sangat Baik	8
9.	Sarana dan Prasarana	3,435	Baik	9
IKM		3,74 / 93,54%		

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 3,435
2. Waktu Penyelesaian dengan indeks 3,652
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan indeks 3,739

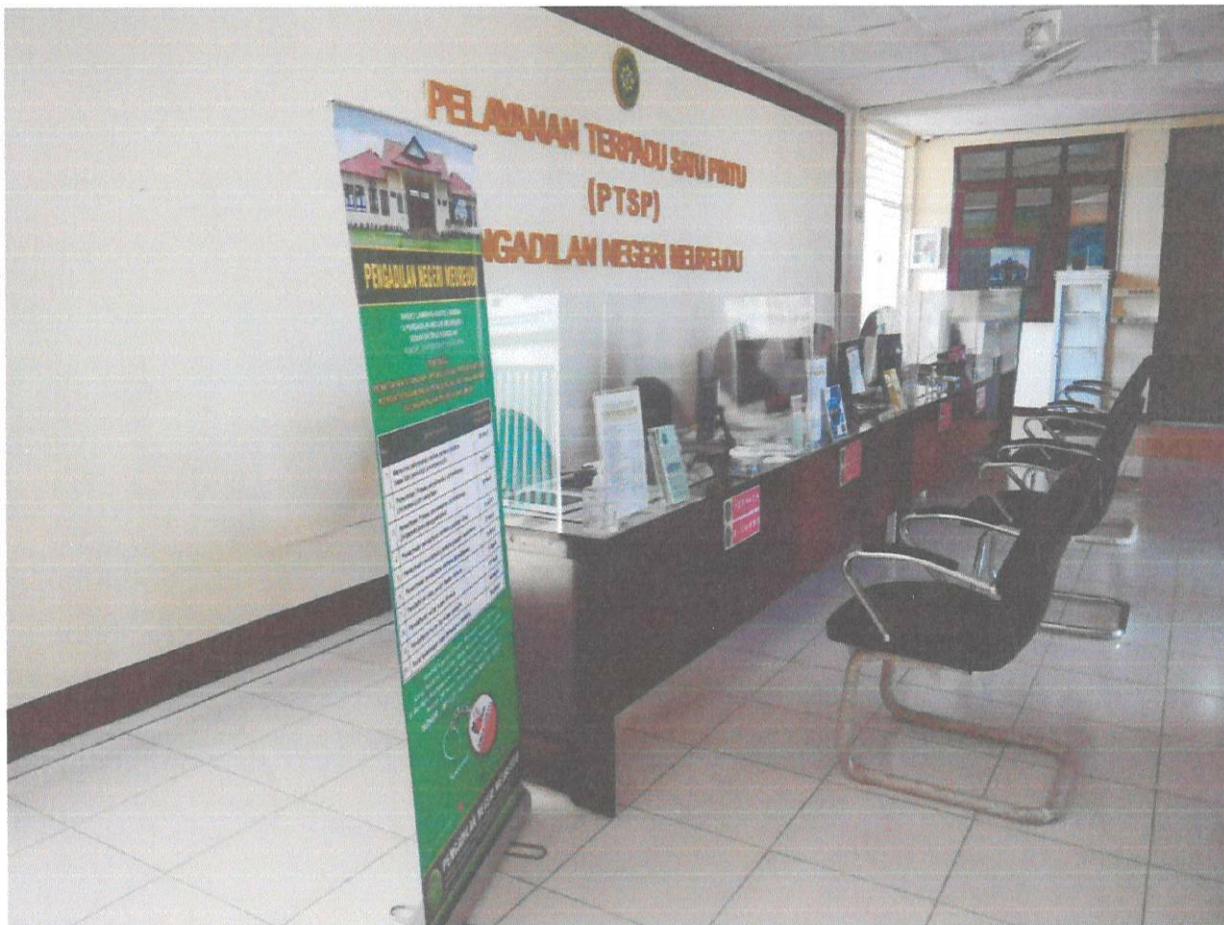
Tindak lanjut dari ketiga unsur yang bernilai rendah tersebut di atas telah dilakukan dengan cara :

### 1. Sarana dan Prasarana

Dikarenakan gedung pengadilan masih berstatus pinjam pakai milik pemerintah daerah setempat, sehingga pada praktiknya mengalami keterbatasan dalam pelaksanaan kelengkapan sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Meureudu.

Namun demikian Pengadilan Negeri Meureudu tetap berusaha menyediakan sarana dan prasarana yang baik demi kenyamanan pengguna layanan, seperti baru-baru ini Pengadilan Negeri Meureudu baru memperbaharui kursi bagi pengguna layanan di PTSP sehingga lebih nyaman digunakan oleh pengguna layanan.

\* Sarana dan prasarana baru pada meja PTSP



## 2. Waktu Penyelesaian

Bahwa petugas selalu memberikan pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan dalam hal memberikan pelayanan petugas selalu mengedukasi kepada pengguna layanan dengan memberikan informasi-informasi termasuk berapa lama waktu penyelesaian layanan yang dimohon oleh pengguna layanan.

Jika waktu pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang sudah diatur didalam SOP, maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi sebagai bentuk permintaan maaf dari Pengadilan Negeri Meureudu, akan tetapi sampai saat ini pada Pengadilan Negeri Meureudu belum ada kompensasi yang diberikan dikarenakan waktu penyelesaian layanan selalu tepat waktu sesuai SOP yang berlaku.

- \* Beberapa jenis pelayanan dan waktu penyelesaiannya pada media informasi standing banner

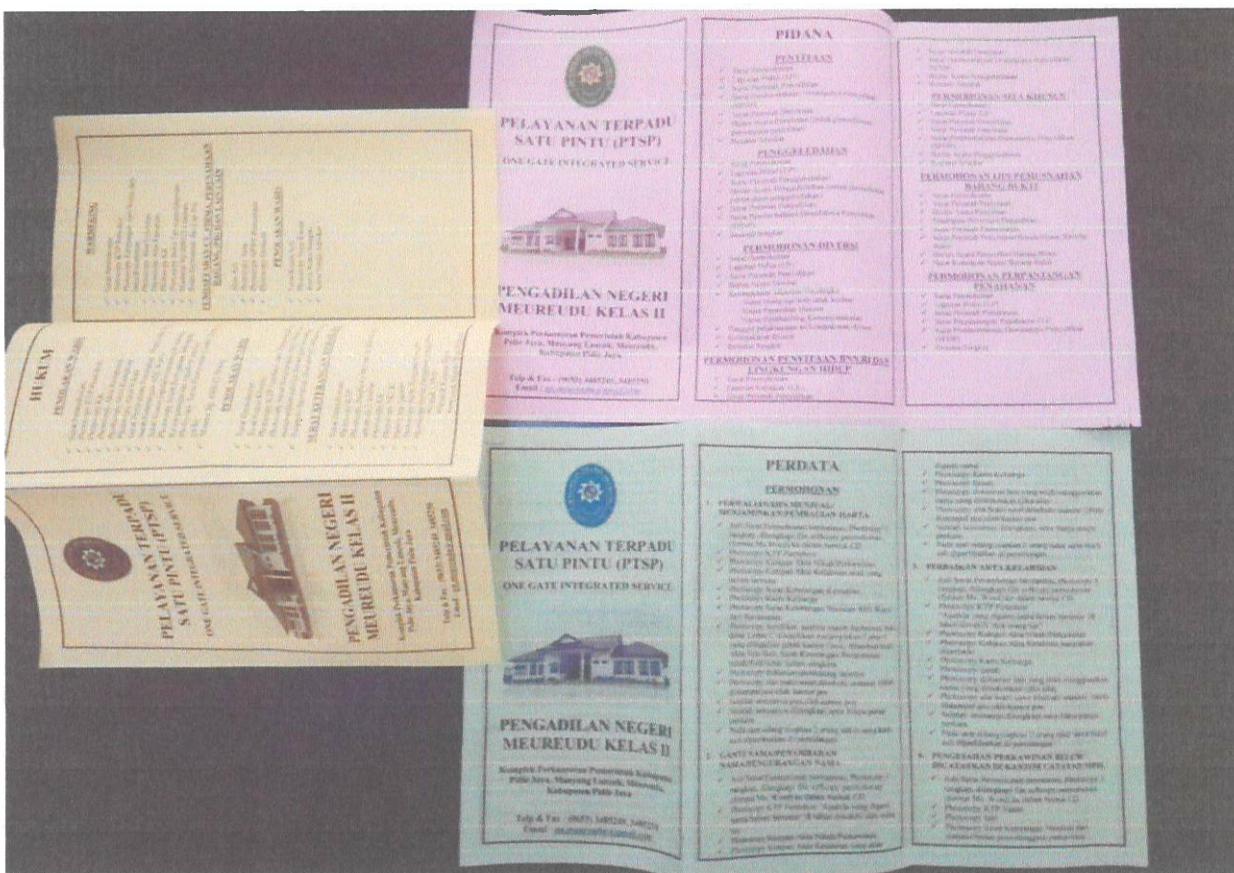


### 3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan

Terkait prosedur layanan, banyak pengguna layanan yang belum paham mengenai prosedur layanan yang akan dimohonkan tersebut sehingga pengguna layanan sering sekali merasa kesulitan karena ketidakpahaman mengenai prosedur layanan yang dimohonkan tersebut, oleh karena itu petugas diminta mengedukasi bagi pengguna layanan di Pengadilan Negeri Meureudu baik secara lisan maupun melalui media website, banner, brosur, dll.

Agar pengguna layanan mendapatkan informasi dan lebih paham terkait prosedur yang akan dimohonkan tersebut.

\* Brosur Layanan Pada Pengadilan Negeri Meureudu



Meureudu, 15 Juli 2021

Ketua Tim Survey

Zulfikaruddin, S.H.

# HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TELAH TERPUBLIKASI PADA WEBSITE PENGADILAN NEGERI MEUREUDU

The screenshot shows a web page with the following content:

- Header:** Laporan SKM, Not secure (pn-meureudu.go.id/laporan-survei-ikm-dan-ikpi/), Apps, SIPP PENGADILAN..., Download, Aplikasi E-Court De..., Kini Pelayanan Pek..., Polemik Syarat Berit..., MA Luncurkan Aplic..., Suara Rembaran, TUGAS-TUGAS KE..., Reading list.
- Text:** Telip/Fax. 06533-3485249 Email. pn.meureudu@gmail.com
- Navigation:** BERANDA, TENTANG PENGADILAN, LAYANAN PUBLIK, LAYANAN HUKUM, BERITA, HUBUNGI KAMI, REFORMASI BUDRKASI.
- Section: Laporan SKM**
  - Large Number:** 93,54
  - Text:** NILAI IKM
  - Text:** INDÉKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI MEUREUDU BULAN APR 2021 BULAN TAHUN 2021
  - Table:** NAMA LAYANAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (RESPONDEN)

JUMLAH	RESPONDEN
4 orang	
  - Table:** JENIS KELAMIN (IKM)

JENIS KELAMIN	L = 16 orang / P = 10 orang
SD	= 0 orang
SMP	= 10 orang
DMM	= 5 orang
S-1	= 25 orang
S-2	= 4 orang
S-3	= 2 orang
  - Text:** SANGAT BAIK
  - Text:** Periodik Survey = April 2021 sdh. Jun 2021
  - Section: SURVEY INDÉKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**
    - Large Number:** 93,54
    - Text:** NILAI IKM
    - Table:** SURVEY INDÉKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) (IKM)

KATEGORI	PERSENTASE
1. Sangat Baik	87,5%
2. Baik	10,0%
3. Cukup Baik	2,5%
4. Cukup Rendah	0,0%
5. Rendah	0,0%
6. Sangat Rendah	0,0%
    - Text:** ISI SURVEY
  - Text:** TERIMA KASIH ATAS PEMULAMAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SAKSI, BERMANFAAT LANTUK SEMUA UNIT KAH AGAR TERUS MENFERBAIKI DAN MEMERHINDAKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI TELAH TERPUBLIKASI PADA  
RUANG PTSP PENGADILAN NEGERI MEUREUDU

