

# **PENGADILAN NEGERI MEUREUDU**



**TINDAK LANJUT TERHADAP MONITORING DAN EVALUASI  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN NEGERI MEUREUDU  
TRIWULAN II TAHUN 2022**

**TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI MEUREUDU  
PERIODE APRIL S/D JUNI TAHUN 2022**

**A. LATAR BELAKANG.**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh satuan kerja Pengadilan Negeri Meureudu terhadap 75 responden dari pengguna layanan Pengadilan Negeri Meureudu dan memperoleh hasil survey kepuasan masyarakat **3,88 (97,07%)** 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 Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.973	Sangat Baik	2
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.794	Sangat Baik	7
3.	Waktu Penyelesaian	3.779	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3.960	Sangat Baik	3
5.	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.947	Sangat Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3.853	Sangat Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3.840	Sangat Baik	6
8.	Sarana dan Prasarana	3.787	Sangat Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.987	Sangat Baik	1
<b>IKM</b>		<b>3.88 / 97,07%</b>		

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

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan indeks 3,794
2. Sarana dan Prasarana dengan indeks 3,787
3. Waktu Penyelesaian dengan indeks 3,840

**B. TINDAK LANJUT**

**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.

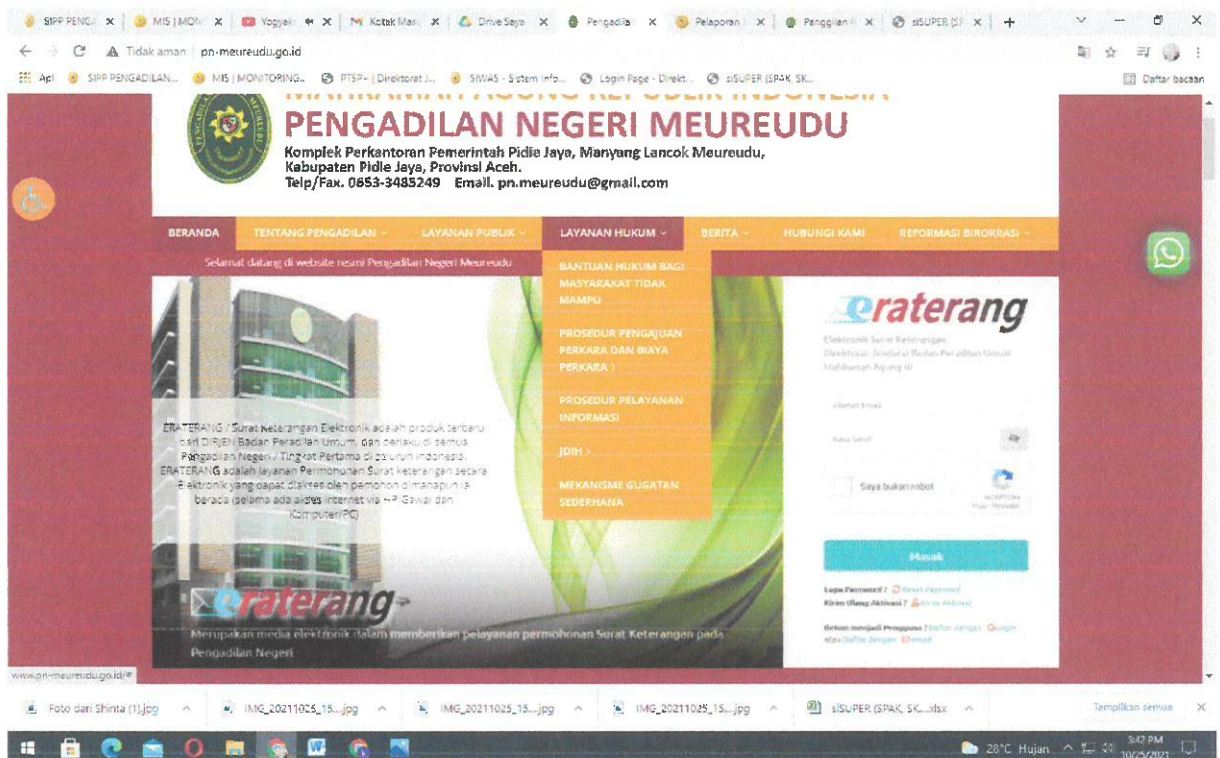


Foto : Informasi tentang mekanisme dan Prosedur pada Website



## 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 juga ada pendampinging bagi masyarakat disabilitas yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Meureudu;



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 Meurudu yang telah menyediakan berbagai menu yang dapat di lihat dimanapun berada sebagai bentuk pelayanan agar lebih cepat dan lebih transparan;

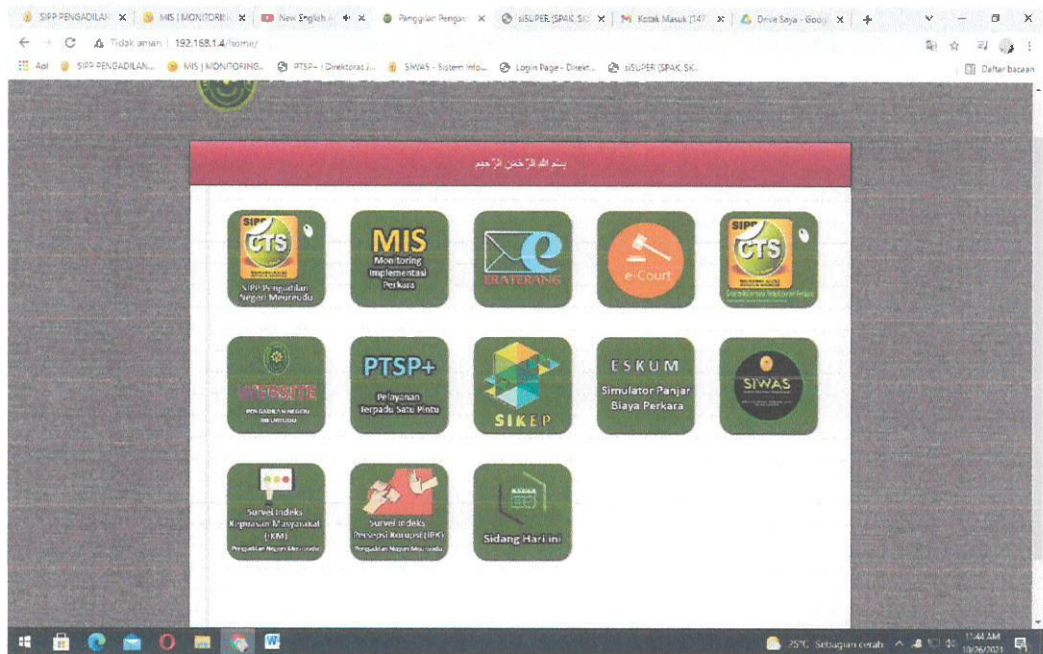


Foto : Menu pada Website PN Meurudu yang dapat diakses oleh masyarakat

Demikian dibuat tindak lanjut terhadap hasil laporan survey Kepuasan Masyarakat periode April s/d Juni 2022.

Mengetahui,

Pengarah Tim Survey

ARYA MULATUA, S.H.

Meureudu, 4 Juli 2022

Ketua Tim Survey

MAWARDI, S.H.