

**TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI MEUREUDU
PERIODE JANUARI S/D MARET TAHUN 2024**

A. LATAR BELAKANG.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh satuan kerja Pengadilan Negeri Meureudu untuk Triwulan I tahun 2024 terhadap 134 (seratus tiga puluh empat) responden dari pengguna layanan Pengadilan Negeri Meureudu dan memperoleh hasil survey kepuasan masyarakat **3.99 (99.79%)** 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	3.993	Sangat Baik	8
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.993	Sangat Baik	7
3.	Waktu Penyelesaian	3.993	Sangat Baik	1
4.	Biaya/Tarif	3.993	Sangat Baik	2
5.	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.993	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3.985	Sangat Baik	9
7.	Perilaku Pelaksana	3.993	Sangat Baik	4
8.	Sarana dan Prasarana	3.993	Sangat Baik	5
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.993	Sangat Baik	6
IKM		3.99 / 99.79%		

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

1. Kompetensi Pelaksana dengan indeks, 3.985
2. Persyaratan dengan indeks, 3.828
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan indeks 3,839

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. Kompetensi Pelaksana.

Faktor penyebab kompetensi pelaksana masuk kedalam 3 (tiga) nilai terendah antara lain kurangnya pemahaman, tentang aturan-aturan maupun SOP pada petugas layanan di Pengadilan Negeri Meureudu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, untuk itu perlu dilakukan pelatihan secara berkala kepada petugas layanan untuk menambah ilmu maupun kecakapan dalam menghadapi pengguna layanan sehingga memudahkan petugas pelayanan dalam menyampaikan informasi maupun layanannya kepada penerima layanan. Di Pengadilan Negeri Meureudu briefing setiap hari dilakukan kepada Petugas PTSP oleh para Panmud maupun Kasubbag untuk dapat mengingatkan kembali tentang standar pelayanan;



Foto : Briefing yang dilakukan setiap hari kepada Petugas PTSP

2. Persyaratan.

Faktor penyebab persyaratan pelayanan pelayanan masuk kedalam 3 (tiga) nilai terendah antara lain karena kurangnya sosialisasi bagi pengguna layanan terhadap Persyaratan layanan yang berlaku pada Pengadilan Negeri Meureudu, sehingga terkadang pengguna layanan menjadi tidak paham akan persyaratan layanan yang akan digunakan. Oleh karena itu diharapkan kepada petugas pelayanan memberikan edukasi bagi pengguna layanan di Pengadilan Negeri Meureudu baik secara lisan ataupun melalui media website, brosur, dsb. Agar pengguna layanan di Pengadilan Negeri Meureudu mendapatkan informasi dan paham terkait persyaratan layanan yang akan digunakan sesuai dengan aturan perundang – undangan serta SOP layanan.



Foto : Informasi tentang persyaratan layanan pada Website

 <p>PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) ONE GATE INTEGRATED SERVICE</p>  <p>PENGADILAN NEGERI MEUREUDU KELAS II</p> <p>Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya, Manyang Lancok, Meureudu, Kabupaten Pidie Jaya</p> <p>Telp & Fax : (0653) 3485249, 3485250 Email : pn.meureudula@gmail.com</p>	<p style="text-align: center;">PERDATA</p> <p style="text-align: center;">PERMOHONAN</p> <p>1. PERWALIAN/LIN MENJUAL/ MENJAMINKAN PEMBAGIAN HARTA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asli Surat Permohonan bermaterai, Photocopy 3 rangkap, dilengkapi file softcopy permohonan (format Ms. Word) ke dalam bentuk CD ✓ Photocopy KTP Pemohon ✓ Photocopy Kutipan Akta Nikah Perkawinan ✓ Photocopy Kutipan Akta Kelahiran anak yang belum dewasa ✓ Photocopy Surat Keterangan Kematian ✓ Photocopy Kartu Keluarga ✓ Photocopy Surat Keterangan Susunan Ahli Waris dari Kecamatan ✓ Photocopy Sertifikat, apabila masih berbentuk buku desa. Letter C diwajibkan melampirkan Letter C yang dilegalisir pihak kantor Desa, ditambah bukti Akta Jual Beli, Surat Keterangan Penguasaan tanah fisik tidak dalam sengketa ✓ Photocopy dokumen pendukung lainnya ✓ Photocopy alat bukti surat dibubuhi materai 6000 + distempel pos oleh kantor pos ✓ Setelah semuanya dilengkapi setor biaya panjar perkara ✓ Pada saat sidang siapkan 2 orang saksi serta bukti asli diperlihatkan di persidangan <p>2. GANTI NAMA/PENAMBAHAN NAMA/PENGIRANGAN NAMA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asli Surat Permohonan bermaterai, Photocopy 3 rangkap, dilengkapi file softcopy permohonan (format Ms. Word) ke dalam bentuk CD ✓ Photocopy KTP Pemohon "Apabila yang diganti nama belum berumur 17 tahun diwakili oleh orang tua" ✓ Photocopy Kutipan Akta Nikah Perkawinan ✓ Photocopy Kutipan Akta Kelahiran yang akan 	<ul style="list-style-type: none"> diganti nama ✓ Photocopy Kartu Keluarga ✓ Photocopy Ijazah ✓ Photocopy dokumen lain yang telah menggunakan nama yang dimohonkan (jika ada) ✓ Photocopy alat bukti surat dibubuhi materai 6000 + distempel pos oleh kantor pos ✓ Setelah semuanya dilengkapi, setor biaya panjar perkara ✓ Pada saat sidang siapkan 2 orang saksi serta bukti asli diperlihatkan di persidangan <p>3. PERBAIKAN AKTA KELAHIRAN</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asli Surat Permohonan bermaterai, Photocopy 3 rangkap, dilengkapi file softcopy permohonan (format Ms. Word) ke dalam bentuk CD ✓ Photocopy KTP Pemohon ✓ "Apabila yang diganti nama belum berumur 17 tahun diwakili oleh orang tua" ✓ Photocopy Kutipan Akta Nikah Perkawinan ✓ Photocopy Kutipan Akta Kelahiran yang akan diperbaiki ✓ Photocopy Kartu Keluarga ✓ Photocopy Ijazah ✓ Photocopy dokumen lain yang telah menggunakan nama yang dimohonkan (jika ada) ✓ Photocopy alat bukti surat dibubuhi materai 6000 + distempel pos oleh kantor pos ✓ Setelah semuanya dilengkapi setor biaya panjar perkara ✓ Pada saat sidang siapkan 2 orang saksi serta bukti asli diperlihatkan di persidangan <p>4. PENGESAHAN PERKAWINAN BELUM DICATATKAN DI KANTOR CATATAN SIPIL</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asli Surat Permohonan bermaterai, Photocopy 3 rangkap, dilengkapi file softcopy permohonan (format Ms. Word) ke dalam bentuk CD ✓ Photocopy KTP Suami ✓ Photocopy Istri ✓ Photocopy Surat Keterangan Menikah dari instansi badan penyelenggara perkawinan
---	--	---

Foto : salah satu brosur tentang persyaratan layanan

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Faktor penyebab kemudahan prosedur pelayanan masuk kedalam 3 (tiga) nilai terendah antara lain karena kurangnya sosialisasi bagi pengguna layanan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur layanan yang berlaku pada Pengadilan Negeri Meureudu, sehingga terkadang pengguna layanan menjadi tidak paham terkait prosedur layanan yang akan digunakan. Oleh karena itu diharapkan kepada petugas pelayanan memberikan edukasi bagi pengguna layanan di Pengadilan Negeri Meureudu baik secara lisan ataupun melalui media website. Brosur, dsb. Agar pengguna layanan di Pengadilan Negeri Meureudu mendapatkan informasi dan paham terkait prosedur layanan yang akan digunakan;

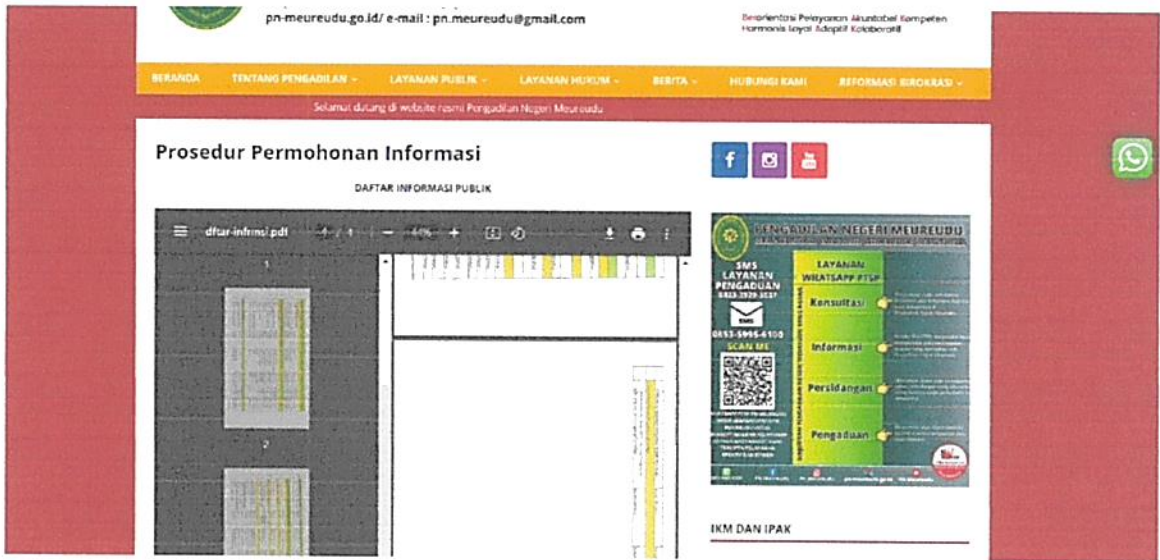


Foto : salah satu Informasi tentang prosedur layanan pada Website

Demikian dibuat tindak lanjut terhadap hasil laporan survey Kepuasan Masyarakat periode Januari s/d Maret 2024.

Meureudu, 28 Maret 2024
Ketua Tim Survey


IKHWANI, S.H.