

PENGADILAN NEGERI MEUREUDU



**MONITORING DAN EVALUASI
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI MEUREUDU
TRIWULAN II TAHUN 2026**

**MONITORING DAN EVALUASI
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI MEUREUDU
TRIWULAN II TAHUN 2026**

A. Latar Belakang

Dalam rangka Reformasi Birokrasi di lingkungan Pengadilan Negeri Meureudu serta percepatan pencapaian Visi dan Misi Mahkamah Agung Republik Indonesia, maka perlu dilaksanakan intruksi Bapak Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia tentang Standar Akreditasi Lembaga Peradilan.

Pengadilan Negeri Meureudu telah melaksanakan proses Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Meureudu Nomor: 187/KPN MRN/SK/1/2024 Tanggal 10 Januari 2024 tentang Perubahan Pembentukan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu pada Pengadilan Negeri Meureudu.

B. Dasar Hukum

1. PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Bahwa berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi tim survey, ditemukan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Tim Survey telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat berupa survey dengan menggunakan aplikasi SiSuper pada periode Triwulan II (1 April sampai 30 Juni 2026) di Pengadilan Negeri Meureudu, dengan responden yakni pengguna layanan Pengadilan.
- b. Target nilai/sasaran mutu yang ditetapkan dalam survey Triwulan II ini adalah 90% (Delapan Puluh Enam Persen);
- c. Kuesioner yang terisi dengan lengkap pada aplikasi SiSuper sejumlah 44 Kuesioner, berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Meureudu dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Meureudu sebesar 4.00/100% (empat koma nol / seratus persen) berada pada kategori A/Sangat Baik (pada interval 88,31 – 100,00);
- d. Nilai terendah hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II adalah sebagaimana tersebut di bawah ini.

NILAI TERENDAH

Urutan	Ruang Lingkup	Nilai
1	Perilaku Pelaksana	4.000
2	Sarana dan Prasarana	4.000
3	Penanganan Pengaduan	4.000

Pada dasarnya 3 (tiga) unsur terendah hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang diperoleh Pengadilan Negeri Meureudu masih masuk dalam kategori A (Sangat Baik) namun demikian tetap perlu diadakan evaluasi/tindak lanjut terhadap 3 (tiga) unsur terendah yang dimaksud dengan cara:

1. Perilaku Pelaksana

Faktor perilaku pelaksana masuk kedalam 3 (tiga) nilai terendah, pada pokoknya perilaku pelaksana layanan telah berjalan dengan baik, namun 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;

2. Sarana dan Prasarana

Faktor penyebab sarana dan prasarana masuk kedalam 3 (tiga) nilai terendah antara lain karena masih ada kekurangan pada sarana disabilitas berupa *guiding block* pada kantor Pengadilan Negeri Meureudu, 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;

3. Penanganan Pengaduan

Faktor penanganan pengaduan para prinsipnya telah berjalan dengan baik. Namun diharapkan kepada petugas pelayanan memberikan edukasi bagi pengguna layanan di Pengadilan Negeri Meureudu baik secara lisan ataupun melalui media website. Brosur,

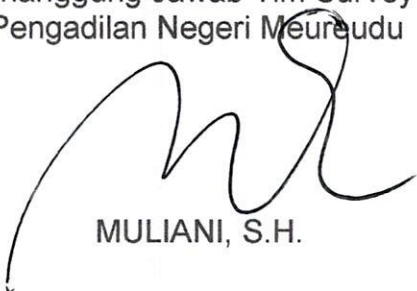
Faktor penanganan pengaduan para prinsipnya telah berjalan dengan baik. Namun diharapkan kepada petugas pelayanan memberikan edukasi bagi pengguna layanan di Pengadilan Negeri Meureudu baik secara lisan ataupun melalui media website. Brosur, dsb. Agar pengguna layanan di Pengadilan Negeri Meureudu mendapatkan informasi dan paham terkait prosedur layanan yang akan digunakan.

D. Rekomendasi

1. Terhadap petugas PTSP agar tetap memberikan penjelasan prosedur pelayanan kepada masyarakat dengan Bahasa yang mudah dimengerti sesuai dengan pemahaman masyarakat tersebut;
2. Pada lobi PTSP disediakan brosur maupun informasi lainnya yang mudah dilihat oleh masyarakat sehingga dapat diketahui system mekanisme prosedur layanan maupun waktu penyelesaian pelayanan oleh pengguna layanan;
3. Petugas PTSP juga agar tetap menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
4. Agar petugas PTSP dapat meningkatkan pengetahuan tentang aturan yang terkait dengan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna layanan serta dapat menerapkan pelayanan dengan 5S dan 5R;
5. Pimpinan Pengadilan Negeri Meureudu menghimbau agar semua pihak di Pengadilan Negeri Meureudu berkomitmen dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan pemberian pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat, sehingga nantinya hasil survey bisa mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan atau bisa melebihi sasaran mutu tersebut.
6. Agar seluruh aparatur Pengadilan Negeri Meureudu terus meningkatkan etos kerja, kerjasama dan terus bersemangat agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat secara professional dan berintegritas.

Mengetahui,

Penanggung Jawab Tim Survey
Pengadilan Negeri Meureudu



MULIANI, S.H.

Meureudu, 30 Juni 2026

Ketua Tim Survey,



SHINTA MIRANDA SORAYA, SH.