



**MONITORING DAN EVALUASI  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN I TAHUN 2023**

**I. MONITORING:**

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap responden pengguna layanan pada Pengadilan Tinggi Maluku Utara, didapat nilai rata-rata per Indikator (ruang lingkup) sebagai berikut :

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,85
2	Prosedur	3,85
3	Waktu penyelesaian	3,76
4	Biaya/Tarif	3,81
5	Produk layanan	3,85
6	Kompetensi pelaksana	3,78
7	Perilaku pelaksana	3,76
8	Sarana dan prasarana	3,83
9	Penanganan pengaduan	3,98

**II. EVALUASI:**

Dari hasil survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Maluku Utara Triwulan I Tahun 2023 (periode 1 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023) diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,83/95,73%** atau masuk pada kategori **Sangat Baik**;

Merujuk pada hasil indeks survei kepuasan masyarakat pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Maluku Utara Triwulan I 2023 tersebut di atas, menunjukkan bahwa tiga indikator memiliki nilai indeks paling tinggi yakni :

1. Penanganan pengaduan, dengan nilai 193 dan indeks rata-rata 3,98;
2. Persyaratan dengan nilai 158 dan indeks rata-rata 3,85;
3. Prosedur, dengan nilai 158 dan indeks rata-rata 3,85;

Selain tiga indikator yang memiliki nilai indeks tertinggi, dalam survei ini juga terdapat tiga indikator yang memiliki nilai terendah dari sembilan indikator lainnya, yakni :

1. Waktu Penyelesaian, dengan nilai 154 dan indeks rata-rata 3,76;
  2. Perilaku Pelaksana, dengan nilai 154 dan indeks rata-rata 3,76;
  3. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai 155 dan indeks rata-rata 3,78;
- Yang perlu ditingkatkan agar dalam survei yang akan datang memiliki nilai indeks yang tinggi

### III. REKOMENDASI:

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Triwulan I tahun 2023, didapat 3 (tiga) indikator atau ruang lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Waktu Penyelesaian, Perilaku Pelaksanaan dan Kompetensi Pelaksana.

Sebagai rekomendasi terhadap hasil evaluasi dari 3(tiga) nilai terendah sebagaimana tersebut diatas, maka tindakan yang akan dilakukan yaitu:

1. Agar meningkatkan kemampuan pelaksana sesuai SOP yang telah disepakati dengan membudayakan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan menerapkan 3R (Senyum, Salam, Sapa);

### IV. Tindaklanjut:

Berdasarkan rekomendasi tersebut diatas, maka telah dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Telah dilakukan briefing atau arahan setiap hari Senin oleh Hakim yang telah ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara agar pelaksana dapat meningkatkan kemampuan dibidangnya dengan membudayakan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan menerapkan 3R (Senyum, Salam, Sapa);

Sofifi, 31 Maret 2023

Ketua Tim Survey,



Hj. AISA Hi. MAHMUD, SH, MH