



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI MALUKU UTARA

Jln. Bhayangkara, Sofifi, Kec. Oba Utara, Kota Tidore Kepulauan, Prov. Maluku Utara 97852
(0921) 31328572, 3124298, www.pt-malukuutara.go.id, ptsp.ptmalut@gmail.com

MONITORING DAN EVALUASI
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV 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	3,89
2	Prosedur	3,87
3	Waktu penyelesaian	3,78
4	Biaya/Tarif	3,87
5	Produk layanan	3,83
6	Kompetensi pelaksana	3,80
7	Perilaku pelaksana	3,83
8	Sarana dan prasarana	3,83
9	Penanganan pengaduan	3,96
	Indeks	3,85

II. EVALUASI:

Dari hasil survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Maluku Utara Triwulan IV Tahun 2023 (periode 1 Oktober 2023 s/d 31 Desember 2023) diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,85/96,26%** 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 IV 2023 tersebut di atas, menunjukkan bahwa tiga indikator memiliki nilai indeks paling tinggi yakni:

1. Penanganan pengaduan, dengan jumlah nilai 182 dan indeks rata-rata 3,96;
2. Persyaratan dengan jumlah nilai 179 dan indeks rata-rata 3,89;
3. Prosedur, dengan jumlah nilai 178 dan indeks rata-rata 3,87;

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 174 dan indeks rata-rata 3,78;
2. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai 175 dan indeks rata-rata 3,80;
3. Produk Layanan, dengan nilai 176 dan indeks rata-rata 3,83;

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 IV tahun 2023, didapat 3 (tiga) indikator atau ruang lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana dan Produk Layanan.

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

1. Agar melakukan peningkatan kemampuan dasar terhadap kompetensi tugas-tugas, baik kepaniteraan maupun kesekretariatan melalui briefing dari Hakim Pengawas PTSP maupun Penanggung Jawab PTSP;
2. Agar dilakukan kursus singkat dengan mengadakan pelatihan pelayanan prima dari instansi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk yang dilakukan setiap 6(enam) bulan terhadap semua petugas pelayanan PTSP dan Security (Satpam) dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan baik guna menunjang pelayanan kepada masyarakat;
3. Agar meningkatkan kemampuan pelaksana sesuai SOP yang telah disepakati dengan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa);
4. Agar didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih diutamakan dengan lebih cepat, tepat dan professional sesuai motto kita Pengadilan Tinggi Maluku Utara "Kieraha" dan kerja cerdas, serta selalu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP Pelayanan keseluruhan, terutama SOP di bagian PTSP;

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 menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa);

2. Telah dilakukan monitoring dan evaluasi setiap bulannya, serta hasil monev telah dilaporkan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara sebagai bahan untuk dibahas dalam rapat bulanan;
3. Telah dilakukan kursus singkat dengan mengadakan pelatihan pelayanan prima dengan bekerja sama dengan instansi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk yang dilakukan setiap 6(enam) bulan terhadap semua petugas pelayanan PTSP dan Security (Satpam) dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan baik guna menunjang pelayanan kepada Masyarakat;

Sofifi, 3 Januari 2024

Ketua Tim Survey,



Sudira