



## PENGADILAN TINGGI/TIPIKOR MALUKU UTARA

Jalan Bhayangkara, Kec. Oba Utara, Tlp/Fax: (0921) 31328572/3124298

Website: [www.pt-malukuutara.go.id](http://www.pt-malukuutara.go.id), email : [ptsp.ptmalut@gmail.com](mailto:ptsp.ptmalut@gmail.com)

### SOFIFI – MALUKU UTARA

#### MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2022

#### 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	3,82
2	Prosedur	3,76
3	Waktu penyelesaian	3,74
4	Biaya/Tarif	3,76
5	Produk layanan	3,77
6	Kompetensi pelaksana	3,71
7	Perilaku pelaksana	3,80
8	Sarana dan prasarana	3,75
9	Penanganan pengaduan	3,93

#### II. EVALUASI:

Dari hasil survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Maluku Utara diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,78/94,55%** 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 2022 tersebut di atas, menunjukkan bahwa tiga indikator memiliki nilai indeks paling tinggi yakni :

- Penanganan pengaduan, dengan nilai unsur pelayanan 3,93;
- Persyaratan dengan nilai unsur pelayanan 3,82;
- Perilaku Pelaksana, dengan nilai unsur pelayanan 3,80;

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. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai unsur pelayanan 3,71;
2. Waktu Penyelesaian, dengan nilai unsur pelayanan 3,74;
3. Sarana dan Prasarana, dengan nilai unsur pelayanan 3,75;

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 2022, didapat 3 (tiga) indikator atau ruang lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian serta Sarana dan Prasarana.

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

1. Agar selalu diusahakan ketepatan waktu pelayanan terhadap pengguna pelayanan dengan cara antara lain dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP Pelayanan keseluruhan, terutama SOP di bagian PTSP;
2. Untuk meningkatkan dan menunjang kepuasan pelayanan di bagian PTSP, agar segera disediakan Printer pengganti, karena printer yang ada telah rusak, demikian juga harus ada minimal 2(dua) buah computer dan printernya disamping sarana yang telah ada;
3. Agar melakukan peningkatan kemampuan dasar terhadap kompetensi tugas-tugas, baik kepaniteraan maupun kesekretariatan melalui briefing dari Hakim Pengawas PTSP maupun Penanggung Jawab PTSP;
4. 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;

### **IV. Tindaklanjut:**

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

1. Telah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP Pelayanan keseluruhan, terutama SOP di bagian PTSP;

2. Untuk meningkatkan dan menunjang kepuasan pelayanan di bagian PTSP, telah disediakan 2(dua) buah computer dan printernya disamping sarana yang telah ada;
3. Telah dilakukan briefing oleh Hakim Pengawas PTSP maupun Penanggung Jawab PTSP kepada Petugas PTSP setiap harinya;
4. 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, 31 Maret 2022

Ketua Tim Survey,



Hj. AISA HI MAHMUD, SH, MH