



PENGADILAN TINGGI/TIPIKOR MALUKU UTARA

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

Website: www.pt-malukuutara.go.id, email : ptsp.ptmalut@gmail.com

SOFIFI – MALUKU UTARA

MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 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	3,86
2	Prosedur	3,84
3	Waktu penyelesaian	3,82
4	Biaya/Tarif	3,80
5	Produk layanan	3,82
6	Kompetensi pelaksana	3,83
7	Perilaku pelaksana	3,78
8	Sarana dan prasarana	3,73
9	Penanganan pengaduan	3,95

II. EVALUASI:

Dari hasil survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Maluku Utara Triwulan III Tahun 2022 (periode 1 Juli 2022 s/d 30 September 2022) diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,82/95,61%** 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 III 2022 tersebut di atas, menunjukkan bahwa tiga indikator memiliki nilai indeks paling tinggi yakni :

1. Penanganan pengaduan, dengan nilai 320 dan indeks rata-rata 3,73;
2. Persyaratan dengan nilai 313 dan indeks rata-rata 3,86;
3. Prosedur, dengan nilai 311 dan indeks rata-rata 3,84;

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. Sarana dan Prasarana, dengan nilai 259/indeks rata-rata 3,81;
 2. Perilaku Pelaksana, dengan nilai 306 dan indeks rata-rata 3,78;
 3. Biaya/Tarif, dengan nilai 308 dan indeks rata-rata 3,80;
- 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 III tahun 2022, didapat 3 (tiga) indikator atau ruang lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksana serta Biaya/Tarif.

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

1. Agar disediakan minimal 2(dua) buah computer dengan jaringan yang memadai dilengkapi dengan printer disamping sarana yang sudah ada;
2. Agar meningkatkan kemampuan pelaksana sesuai SOP yang telah disepakati dengan menerapkan 3R (Salam, Senyum, Sapa);
3. Agar pelaksana survey memberikan pemahaman atau penjelasan bahwa biaya/tarif yang ada adalah telah sesuai dengan aturan-aturan yang ditetapkan Mahkamah Agung RI, sehingga Pengadilan Tinggi Maluku Utara tidak berwenang untuk merubah besaran biaya/tarif yang telah ditetapkan tersebut.

IV. Tindaklanjut:

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

1. Untuk meningkatkan dan menunjang kepuasan pelayanan di bagian PTSP, telah disediakan 2(dua) buah computer dengan jaringan yang memadai disertai printernya disamping sarana yang telah ada;
2. 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;
3. Oleh karena biaya/tarif telah ditentukan oleh Mahkamah Agung RI tentang biaya pelayanan yang harus dibebankan kepada responden, maka pelaksana akan memberikan pemahaman hal tersebut kepada responden.

Sofifi, 3 Oktober 2022

Ketua Tim Survey,



Hj. AISA HI MAHMUD, SH, MH