MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN MILITER
DAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA MATARAM
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA KUPANG
Jalan Palapa No. 16 A, Kel. Oebobo, Kec. Oebobo;
Kota Kupang, NTT 85111, website : www.ptun-kupang.go.id ; e-mail : info@ptun-kupang.go.id

NOTULA

Dasar :

1. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2022;
2. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pengawasan dan Pembinaan Atasan Langsung di Lingkungan Mahkamah Agung RI dan Badan peradilan di Bawahnya;

Hari/Tanggal	:	Rabu, 14 Oktober 2026
Waktu	:	15.30 Wita
Tempat	:	Media Center PTUN Kupang
Acara	:	Rapat Monev Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III
Peserta Rapat	:	Ketua PTUN Kupang, Wakil Ketua, seluruh Hakim dan seluruh Pegawai PTUN Kupang

Jalannya rapat ;

Selanjutnya Rapat dibuka oleh Ketua PTUN Kupang menyampaikan bahwa rapat hari ini adalah; Rapat Monev Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III.

1. Ketua PTUN Kupang selaku pimpinan rapat mengawali rapat dengan memberi pertanyaan kepada bagian Kepaniteraan Hukum, siapa yang melakukan survey Kepuasan Masyarakat? Lalu dari Kepaniteran Hukum yang diwakili oleh Pak Charles menjawab bahwa yang melakukan survey adalah masyarakat atau pengunjung dan dilakukan secara digital menggunakan aplikasi survey.

2. Selanjutnya Pimpinan menanyakan bagaimana cara mendapatkan responden dan juga dalam Triwulan III sudah berapa responden yang didapatkan/diperoleh? Dari Kepaniteraan Hukum menjawab bahwa responden didapat dari pengunjung sidang diminta untuk memindai barcode yang ada di layar monitor buku tamu lalu mengisi survey. Kepaniteraan Hukum juga menyampaikan bahwa dalam Triwulan III sudah memperoleh 36 responden.
3. Kemudian pimpinan menjelaskan alur pelayan mengisi survey kepuasan dengan mencontoh sistem di Dirjen Badilmiltun, di mana pengunjung yang datang diarahkan langsung ke satu loket khusus untuk mengisi data tamu serta langsung melakukan survei sebelum masuk ke area pelayanan utama. Sehingga pimpinan menghimbau agar Pengisian survei kepuasan sebaiknya diintegrasikan di awal saat pengisian Buku Tamu Elektronik. Pertimbangan ini diambil karena pengunjung cenderung langsung pulang dan enggan mengisi survei jika diminta melakukannya di akhir sesi setelah urusan mereka selesai.
4. Selanjutnya pimpinan menanyakan kepada bagian Kepaniteraan Hukum, apakah ada laporan fisik excel sheet hasil pengisian survey. Dan dari bagian Kepaniteraan hukum mengatakan bahwa laporannya ada dan langsung menyerahkan laporannya kepada pimpinan.
5. Pimpinan menjelaskan bahwa ada 3 point utama terkait pelayanan, yaitu :
    i. Menjaga dan mempertahankan standar pelayanan yang telah berjalan dengan baik.
    ii. Memberikan pelatihan berkala.
    iii. Melakukan evaluasi rutin.
6. Selanjutnya pimpinan menghimbau agar perlu adanya pelatihan bagi Tim Kepuasan Masyarakat.
7. Pimpinan menjelaskan bahwa Indeks Kepuasan bukan berupa informasi saja, tetapi juga terkait dengan layanan persuratan dan juga layanan fasilitas kantor (termasuk ruang tunggu, toilet dan ruang sidang).
8. Pimpinan juga menginformasikan bahwa pernah mendapatkan pengarahan dari Bawas Mahkamah Agung, bahwa harus ada kotak

keluhan dan saran di setiap satker. Oleh karena itu pimpinan memerintahkan kepada Sekretaris untuk membuat kotak keluhan dan saran, untuk dipasang di ruang lobby PTUN Kupang dan rutin dibuka/dicek setiap bulannya.

9. Pimpinan menegaskan bahwa pengelola survey adalah bagian Kepaniteraan Hukum. Tapi pelaksananya adalah semua petugas PTSP.
10. Pimpinan menghimbau agar Tim Survey Kepuasan Masyarakat agar segera memberikan pelatihan kepada seluruh Petugas PTSP dalam proses pengambilan sampel.
11. Selanjutnya pimpinan menegaskan agar di setiap meja PTSP harus ada Barcode Survey Kepuasan Masyarakat.

Rapat ditutup oleh Ketua PTUN Kupang pada pukul : 15.55 Wita.

Notulis, Rany Haning, S.E. NIP. 198011292025211020	Mengetahui Pengadilan Tata Usaha Negara Kupang Ketua Dr. Jimmy Claus Pardede, S.H., M.H. NIP. 197808172003121001