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

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS MONITORING EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE : JULI – SEPTEMBER 2026

I. PENGANTAR / PENDAHULUAN

Rapat dibuka oleh pimpinan selaku Agen Perubahan PTUN Kupang tahun 2026. Rapat ini dilaksanakan sebagai bentuk respons cepat dan tindak lanjut konkret terhadap catatan serta rekomendasi yang muncul pada laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan III. Fokus utama tindak lanjut adalah digitalisasi pelayanan serta optimalisasi partisipasi masyarakat dalam menilai performa pelayanan pengadilan.

II. PEMBAHASAN & TINDAK LANJUT

Berdasarkan rekomendasi hasil Monev SKM Triwulan III, berikut adalah poin-poin progres tindak lanjut yang telah berhasil diimplementasikan:

1. Pembuatan Barcode SKM: Kepaniteraan Hukum telah membuat dan menerbitkan Barcode khusus Survey Kepuasan Masyarakat. Langkah ini diambil guna mempermudah aksesibilitas masyarakat atau pengguna layanan dalam memberikan penilaian secara digital dan real-time tanpa perlu mengisi formulir fisik.
2. Implementasi Buku Tamu Elektronik: Setiap pengunjung sidang kini diwajibkan dan diarahkan untuk mengisi buku tamu elektronik yang tersedia di area meja pelayanan/front office.
3. Mekanisme Pengisian Barcode SKM: Petugas PTSP dan Satpam secara aktif mengarahkan para pengunjung sidang untuk memindai (scan) dan mengisi barcode survey kepuasan masyarakat setelah mereka selesai menerima layanan atau mengikuti proses persidangan.

III. KESIMPULAN

Pelaksanaan tindak lanjut hasil Monev SKM Triwulan III telah berjalan dengan baik melalui penyediaan fasilitas barcode dan optimalisasi pengisian instrumen survey secara digital. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan indeks persepsi pelayanan publik di PTUN Kupang serta meminimalisir adanya data survey yang tidak terisi.

IV. REKOMENDASI / LANGKAH SELANJUTNYA

1. Konsistensi Petugas: Mempertahankan dan menjaga konsistensi petugas piket/pelayanan dalam mengarahkan setiap pengunjung sidang tanpa terkecuali.
2. Pemeliharaan Perangkat: Melakukan pengecekan berkala terhadap perangkat elektronik buku tamu agar tidak terjadi kendala teknis di lapangan.
3. Evaluasi Berkala: Melakukan rekapitulasi data hasil scan barcode secara mingguan untuk memantau tren kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Kupang, 14 Oktober 2026
Wakil Ketua PTUN Kupang

Hj. Siti Maisyarah, S.H., M.H.
NIP. 197008242005022002

Foto Barcode Survey Kepuasan Masyarakat



Dokumentasi Pengisian Buku Tamu Elektronik Oleh Pengunjung Sidang

