



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**PENGADILAN NEGERI SUNGAI LIAT**  
 Jl. Pemuda no. 12 Sungailiat KAB. BANGKA  
 KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
<http://pn-sungailiat.go.id/>



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
 Periode 1 Januari 2022 sampai 31 Maret 2022

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

**3,87 / 96,81%**

Jumlah	60 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 38	
	PEREMPUAN : 22	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	
	SD : 1	Diploma 2 : 0
	SMP : 2	S1 : 31
	SMU : 23	S2 : 1
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 1	SWASTA : 21
	TNI : 0	WIRUSAHA : 8
	POLRI : 4	TENAGA KONTRAK : 2
	LAINNYA : 24	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3,700
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,717
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	3,850

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. Prilaku Pelaksana

Ketua Pengadilan Negeri Sungailiat kelas 1B menginstruksikan kepada Pengawas PTSP maupun penanggungjawab PTSP untuk selalu mengingatkan kepada para petugas PTSP baik pada saat briefing PTSP maupun pada saat pembinaan PTSP, agar supaya Petugas PTSP pada saat memberikan pelayanan kepada Pengguna layanan untuk selalu memberikan pelayanan yang Prima dan semaksimal mungkin dengan selalu menerapkan Motto 3 S ( Senyum, Sapa, Salam), dan bekerja sesuai tupoksi dengan tulus dan ikhlas sesuai Motto WISATA (Wibawa, Inovatif, Santun, Amanah, Tertib, Asri), khusus untuk Motto Santun yang maknanya setiap aparaturnya Pengadilan Negeri Sungailiat bersikap santun kepada siapapun tanpa membedakan apapun terutama dalam memberikan pelayanan sehingga setiap pemohon layanan maupun pengguna layanan Pengadilan Negeri Sungailiat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP dan aturan yang diterapkan di Pengadilan Negeri Sungailiat kelas 1B.

2. Prasarana, Sarana dan Kelengkapan

Pengadilan Negeri Sungailiat Kelas 1B telah menyediakan meja Pojok kerja di lobi PTSP yang mana di meja Pojok Kerja tersebut telah disediakan 1 (satu) unit komputer PC berikut printer dan juga 5 (lima) unit print scan di setiap meja pelayanan, sehingga apabila ada kelengkapan persyaratan yang belum lengkap, pengguna layanan bisa menggunakan komputer pada Meja Pojok Kerja tersebut untuk melengkapi persyaratan, selain itu juga jika ada persyaratan seperti KTP, dan surat surat lainnya yang belum lengkap, Petugas PTSP dihimbau untuk memberikan pelayanan yang prima dengan membantu pengguna layanan untuk memfotokopi KTP atau surat surat lainnya menggunakan printer scan, sehingga pengguna layanan tidak perlu lagi keluar gedung kantor Pengadilan Negeri Sungailiat Kelas 1B untuk memfotokopi dokumen tersebut, selain itu juga petugas PTSP dapat mengarahkan kepada pengguna layanan untuk meminta bantuan Pos Bantuan Hukum untuk melengkapi persyaratan tersebut dan menjelaskan kepada pemohon layanan bahwa Posbakum Pengadilan Negeri Sungailiat Kelas 1B memberikan pelayanan tidak dipungut biaya (gratis);

3. Kompetensi Pelaksana

Ketua Pengadilan Negeri Sungailiat Kelas 1B menginstruksikan kepada Pengawas PTSP dan penanggungjawab PTSP, meskipun Petugas PTSP sudah dirasa cukup kompetensinya dalam memberikan pelayanan, agar Pengawas PTSP dan penanggungjawab PTSP memberikan penegasan kepada para petugas PTSP untuk selalu Update dalam mempelajari dan mengikuti perkembangan aturan dan prosedur yang berlaku sehingga para petugas PTSP mampu memberikan penjelasan yang baik dan benar kepada para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sungailiat Kelas 1B, sehingga setiap pemohon layanan akan merasa mudah memahami setiap penjelasan yang disampaikan dan sesuai dengan SOP dan aturan yang diterapkan di Pengadilan Negeri Sungailiat Kelas 1B;

**Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.**

18 April 2022  
 Ketua Pengadilan Negeri