



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 Juli 2022 sampai 30 September 2022

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT NILAI INDEKS 3,96 / 98,91%	Jumlah	56
	Jenis	RESPONDEN
	Kelamin	LAKI-LAKI : 33
		PEREMPUAN : 23
	Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0
		Diploma 2 : 0
		SD : 2
		Diploma 3 : 2
		SMP : 2
		S1 : 20
	SMU : 30	
	S2 : 0	
	Diploma 1 : 0	
	S3 : 0	
Pekerjaan	PNS : 3	
	SWASTA : 13	
	WIRUSAHA : 1	
	TNI : 1	
	TENAGA	
	POLRI : 6	
	KONTRAK : 4	
	LAINNYA : 28	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? 3,929
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 3,946
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,946

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1.Kompetensi Pelaksana;

Menindaklanjuti Kompetensi/Kemampuan Petugas PTSP dalam memberikan pelayanan, dalam rangka meningkatkan Kompetensi Petugas PTSP dalam memberikan pelayanan, Pengadilan Negeri Sungailiat mengundang Petugas Front Office dari BRI Cabang Sungailiat, untuk mensosialisasikan kepada Petugas PTSP Pengadilan Negeri Sungailiat, mengenai tata cara dan prosedur pelayanan, selain itu juga Ketua Pengadilan Negeri Sungailiat menghimbau agar Penanggungjawab PTSP masing masing pelayanan, agar selalu melakukan pengawasan PTSP setiap pagi dan siang hari untuk memastikan seluruh pelayanan terlaksana dengan baik dan para penanggungjawab PTSP masing masing bagian agar selalu mengingatkan kepada Petugas PTSP dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna layanan 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)

2.Prosedur

Dalam hal Prosedur masih terindikasi bahwa kurangnya pemahaman para pengguna layanan bahwa Prosedur pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Sungailiat kurang mudah, dan mereka menganggap Prosedur rumit, seperti dalam hal persyaratan administrasi yang harus dipenuhi, Pemohon layanan ada yang kesulitan untuk memenuhinya, menindaklanjuti hal tersebut, Pengadilan Negeri Sungailiat menghimbau kepada Petugas PTSP pengadilan Negeri Sungailiat agar mengarahkan pengguna layanan untuk meminta bantuan Pos Bantuan Hukum untuk melengkapi persyaratan yang mereka anggap kurang mudah tersebut dan menjelaskan kepada pemohon layanan bahwa Posbakum Pengadilan Negeri Sungailiat Kelas IB memberikan pelayanan tidak dipungut biaya, selain itu juga dihimbau kepada Petugas PTSP agar mensosialisasikan inovasi yang ada khususnya Inovasi SALAM SATU (semua layanan dalam satu pintu) yang merupakan Media sosial berbasis Aplikasi Whatsapp dengan nomor 081273915756 yang bertujuan untuk Menjadi Media Pelayanan pada PTSP Pengadilan Negeri Sungailiat, yang mana tujuan Inovasi ini yaitu untuk memudahkan pengguna Layanan untuk mendapatkan informasi dan layanan dengan cepat praktis dan efisien pada PTSP Pengadilan Negeri Sungailiat

3.Waktu Pelayanan;

Dalam dalam hal Waktu Pelayanan, terindikasi bahwa PTSP masih ada keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon layanan di PTSP Pengadilan Negeri Sungailiat, menindaklanjuti hal tersebut Ketua Pengadilan Negeri Sungailiat Kelas IB menekankan agar memaksimalkan inovasi yang ada khususnya Inovasi SALAM SATU (semua layanan dalam satu pintu) yang merupakan Media sosial berbasis Aplikasi Whatsapp dengan nomor 081273915756 yang bertujuan untuk Menjadi Media Pelayanan pada PTSP Pengadilan Negeri Sungailiat, yang mana tujuan dari inovasi ini yaitu untuk memudahkan pengguna Layanan untuk mendapatkan informasi dan layanan dengan cepat praktis dan efisien pada PTSP Pengadilan Negeri Sungailiat, selain itu juga Pengadilan Negeri Sungailiat menyiapkan Souvenir untuk diberikan kepada Pemohon layanan apabila ada layanan yang melebihi waktu Layanan sebagai kompensasi pelayanan, dan juga menghimbau Petugas PTSP supaya Meja Pelayanan jangan sampai kosong dan selalu ada petugas yang menjaga, apabila ada petugas yang berhalangan, petugas tersebut harus ada yang menggantikan sehingga pelayanan terpenuhi sesuai waktu yang ditentukan.

**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.**

10 Oktober 2022
Ketua Pengadilan Negeri