



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
 Periode 1 Oktober 2024 sampai 31 Desember 2024

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**NILAI INDEKS**

**3,98 / 99,62%**

Jumlah	65 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 21	
	PEREMPUAN : 44	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	
	SD : 2	Diploma 2 : 0
	SMP : 8	Diploma 3 : 0
	S1 : 21	
	SMU : 34	S2 : 0
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 5	SWASTA : 9
	TNI : 0	WIRAUSAHA : 1
	POLRI : 1	TENAGA KONTRAK : 4
	LAINNYA : 45	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,985
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,985
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,985

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

**1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?**

Menindaklanjuti keluhan kurang sesuainya persyaratan administrasi yang diminta untuk setiap pelayanan yang diberikan di Meja PTSP Pengadilan Negeri Sungailiat Kelas IB, Ketua Pengadilan Negeri Sungailiat menghimbau para petugas PTSP Pengadilan Negeri Sungailiat Kelas IB, agar memberikan pelayanan yang maksimal, dengan selalu menerapkan Motto 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dan bekerja sesuai tupoksi dengan tulus dan ikhlas sesuai Motto WISATA (Wibawa, Inovatif, Santun, Amanah, Tertib, Asri) dan 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 IB memberikan pelayanan tidak dipungut biaya

**2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?**

dalam hal Prosedur masih terindikasi bahwa kurangnya pemahaman para pengguna layanan PTSP mengenai Prosedur pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Sungailiat yang mereka anggap kurang mudah, misal 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 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 Inovasi ini yaitu untuk memudahkan pengguna Layanan untuk mendapatkan informasi dan layanan dengan cepat praktis dan efisien pada PTSP Pengadilan Negeri Sungailiat,

**3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?**

menindaklanjuti hal tersebut Ketua Pengadilan Negeri Sungailiat Kelas IB menginstruksikan kepada 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, selain itu juga Pengadilan Negeri Sungailiat telah menyediakan ring bell di meja PTSP, agar supaya petugas PTSP tidak perlu meninggalkan meja PTSP apabila sedang memberikan pelayanan, petugas cukup menekan bell tersebut, dan staf kepaniteraan yang akan bolak balik menuju meja PTSP;

**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.**

3 Januari 2025  
Ketua Pengadilan Negeri