



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 1 Juli 2024 sampai 30 September 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,99 / 99,70%

Jumlah	37 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 27	PEREMPUAN : 10
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 Diploma 3 : 0	
	SD : 0	S1 : 16
	SMP : 1	S2 : 2
	SMU : 18	S3 : 0
	Diploma 1 : 0	SWASTA : 3
Pekerjaan	PNS : 9	WIRUSAHA : 3
	TNI : 0	TENAGA KONTRAK : 9
	POLRI : 2	
	LAINNYA : 11	

Penilaian 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3,946
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,973
Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3,973

Tidak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

Sarana dan Prasarana

Untuk menunjang pemberian pelayanan kepada para pengguna layanan, pada bagian PTSP Pengadilan Negeri Koba telah memiliki:

- 1 (satu) unit komputer dan 1 (satu) unit printer di masing-masing meja pelayanan pada PTSP;
- 1 (satu) unit alat penerima pembayaran (mesin EDC) bagi pengguna rekening BRI untuk memudahkan melakukan pembayaran yang berkaitan dengan PNBK;
- Ruang tunggu pengguna layanan yang memadai, nyaman dan aman;

Pengadilan Negeri Koba melalui Sub Bagian Perencanaan, TI dan Pelaporan terus mengusulkan kepada Mahkamah Agung RI untuk mendapatkan sarana dan prasarana yang lebih baik lagi agar terus memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat;

Capabilitas Pelaksana (tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan)

- Ketua Pengadilan Negeri Koba telah menetapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk masing-masing bagian dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dan SOP PTSP dalam mengeluarkan apa yang menjadi produk layanan pengadilan, dimana dalam SOP-SOP tersebut telah ditetapkan apa saja tahapan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan, dan apa saja syarat yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan. Pada rapat PTSP bulan Juni 2024 yang dilakukan pada tanggal 2 Juli 2024 hal tersebut terus diingatkan sebagai dasar kerja petugas PTSP.
- Pada hari Selasa 2 Juli 2024 Hakim Pengawas PTSP bersama-sama supervisor telah melakukan briefing terhadap Petugas PTSP sebagai garda terdepan pelayanan pengadilan mengintruksikan untuk melaksanakan pelayanan sebagaimana prosedur yang telah ditetapkan.

Kecepatan Pelayanan

- Ketua. Panitera, Hakim Pengawas PTSP pada Pengadilan Negeri Koba terus memberikan pengarahan kepada Petugas PTSP dan seluruh elemen terkait agar kinerja lebih ditingkatkan lagi serta dalam waktu pelayanan berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan serta dijabarkan dalam SOP, terkait dengan hal ini kepada petugas khususnya yang bertugas di PTSP diberikan reward bagi petugas yang dapat melaksanakan pelayanan terbaik serta punishment bagi petugas yang lalai melaksanakan tugas berupa teguran dari pimpinan. Kepada penerima layanan, juga diterapkan pemberian semacam kompensasi berupa permintaan maaf, dan cinderamata atas setiap keterlambatan pelayanan melampaui waktu yang telah ditetapkan.
- Kecepatan waktu Petugas PTSP dalam memberikan layanan telah diatur dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) Pengadilan Negeri Koba untuk masing-masing bagian, dimana dalam SOP tersebut telah ditetapkan berapa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, dan dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja PTSP setiap bulannya

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.

1 Oktober 2024

Ketua Pengadilan Negeri

