

**ANALISA HASIL SURVEY DAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019
PERIODE SURVEY JUNI 2019
PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS 1 B**

A. ANALISA HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 yang dilakukan pada bulan Juni 2019 dengan menggunakan 50 responden maka diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin
 - Laki-laki = 84%
 - Perempuan = 14%
 - Tidak mencantumkan jenis kelamin = 2%
2. Pendidikan
 - SLTA = 32 %
 - D3 = 0%
 - S1 = 40%
 - S2 = 4%
 - Tidak mencantumkan pendidikan terakhir = 24%
3. Pekerjaan Utama
 - Wiraswasta = 12%
 - Pelajar/Mahasiswa = 0%
 - Lainnya = 2%
 - PNS = 20%
 - TNI/POLRI = 18%
 - Pegawai Swasta = 36%
 - Tidak mencantumkan pekerjaan = 12%

b. Rata-rata IKM per Unsur

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,44	Baik	6
2.	Prosedur	3,48	Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	3,52	Baik	2
4.	Biaya/Tarif	3,42	Baik	7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,46	Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,5	Baik	3
8.	Maklumat Pelayanan	3,4	Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56	Baik	1

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas 1 B berada pada kategori **BAIK**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas 1 B berada pada kategori **BAIK**.
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas 1 B berada pada kategori **BAIK**.
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas 1 B berada pada kategori **BAIK**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas 1 B berada pada kategori **BAIK**.

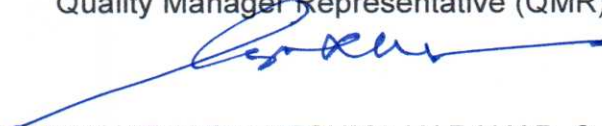
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas 1 B berada pada kategori **BAIK**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas 1 B berada pada kategori **BAIK**.
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas 1 B berada pada kategori **BAIK**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan atas Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas 1 B berada pada kategori **BAIK**.

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU			PENANGGUNG JAWAB
			Jul 2019	Agu 2019	Sept 2019	
1.	Persyaratan	Tersedianya Brosur-brosur mengenai jenis Layanan	✓	✓	✓	Kepaniteraan Pidana Kepaniteraan Perdata Kepaniteraan Hukum Sub Bagian Umum dan Keuangan
		Dibuatnya Aplikasi persyaratan pelayanan	✓			Sub Bagian PTIP
2.	Prosedur	Adanya kesederhanaan pelayanan dengan PTSP	✓	✓	✓	Kepaniteraan Pidana Kepaniteraan Perdata Kepaniteraan Hukum Sub Bagian Umum dan Keuangan
3.	Waktu Pelayanan	Adanya percepatan pelayanan khususnya untuk pelayanan besuk, Surat Keterangan, Surat Kuasa, Pengesahan badan hukum, Legalisir dan Salinan Putusan	✓	✓	✓	Kepaniteraan Pidana Kepaniteraan Perdata Kepaniteraan Hukum
		Dibuatnya Aplikasi Antrian Sidang	✓			Sub Bagian PTIP
		Dibuatnya Aplikasi Antrian PTSP			✓	Sub Bagian PTIP
		Publikasi tentang eraterang serta ecourt untuk waktu pelayanan yang lebih cepat dalam berbagai media	✓	✓	✓	Sub Bagian Umum Sub Bagian PTIP
4.	Biaya/Tarif	Biaya sudah sesuai aturan dan standard yang ada	✓	✓	✓	Kepaniteraan Perdata Kepaniteraan Hukum
		Satker melakukan publikasi tentang e-court untuk proses perkara lebih cepat dan murah dalam berbagai media	✓	✓	✓	Sub Bagian Umum Sub Bagian PTIP
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan sesuai dengan SOP	✓	✓	✓	Kepaniteraan Pidana Kepaniteraan Perdata Kepaniteraan Hukum Sub Bagian Umum dan Keuangan
6.	Kompetensi Pelaksana	Dilakukan pembekalan <i>product knowledge</i>			✓	Pengelola PTSP
7.	Perilaku Pelaksana	Telah menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)	✓	✓	✓	Petugas PTSP masing-masing Bagian

No.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU			PENANGGUNG JAWAB
			Jul 2019	Agu 2019	Sept 2019	
		Dilakukan pelatihan pelayanan prima di BRI terkait <i>attitude</i> dalam pelayanan	✓			Pengelola PTSP
8.	Maklumat Pelayanan	Maklumat Pelayanan Sudah ada dan ditempel	✓	✓	✓	Pimpinan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan dilayani di meja pengaduan serta melalui aplikasi SIWAS, sehingga langsung bisa terintegrasi dengan pusat	✓	✓	✓	Kepaniteraan Hukum
		Adanya aplikasi penjangkaran kepuasan pelayanan PTSP sebagai masukan untuk perbaikan pelayanan	✓	✓	✓	Kepaniteraan Hukum Sub Bagian PTIP

Bantul, 07 Oktober 2019
Quality Manager Representative (QMR)


KHOIRUMAN PANDU KESUMA HARAHAP, S.H., M.H.
NIP.197508161999031003

Ketua Tim Survei,


RUDI SAFARI, S.H., M.H.
NIP.196606091996031002

Koorninator Tim Survey,


EKA SURYA SETLAWAN, S.H.
NIP. 197606132000121001