

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 1 JULI 2024 – 30 SEPTEMBER 2024

A. MONITORING

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara elektronik melalui website e-survey badilum dan guna memudahkan masyarakat untuk mengisi kuesioner, masing-masing petugas PTSP menyiapkan kuesioner tercetak dengan format sesuai dengan kuesioner elektronik atau mengarahkan pengunjung agar melakukan pengisian survei kepuasan masyarakat secara elektronik dengan membuka link website <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098036>.

IKM periode 1 Juli 2024 – 30 September 2024 pada Pengadilan Negeri Purbalingga sebesar 3,87 / 96,79 % dan berada pada kategori sangat baik. Adapun nilai masing-masing unsur/indikator adalah sebagai berikut :

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1	Informasi Pelayanan	3,943	Sangat Baik
2	Persyaratan	3,886	Sangat Baik
3	Prosedur	3,657	Sangat Baik
4	Waktu Penyelesaian	4,000	Sangat Baik
5	Tarif/Biaya	3,886	Sangat Baik
6	Sarana Prasarana	3,800	Sangat Baik
7	Kompetensi Pelaksana	3,800	Sangat Baik
8	Konsultasi dan Pengaduan	4,000	Sangat Baik

B. EVALUASI

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Purbalingga diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 3,87 / 96,79 % atau masuk pada kategori Baik.

Dalam survei ini terdapat tiga indikator yang memiliki nilai terendah dari sembilan indikator lainnya, yakni:

1. Prosedur
2. Sarana Prasarana
3. Kompetensi Pelaksana

Dari ketiga indikator terbawah diatas perlu ditingkatkan agar dalam survei yang akan datang memiliki nilai indeks yang lebih baik.

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE 1 JULI 2024 – 30 SEPTEMBER 2024

Berdasarkan hasil survey dan kesimpulan yang telah disampaikan, ada 3 fokus perbaikan / tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survey sebagai berikut:

1. Prosedur

Tindak lanjut pada unsur apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti adalah prosedur/alur proses pelayanan yang diterapkan di Pengadilan Negeri Purbalingga sudah baik. Petugas PTSP selalu memberikan pelayanan sesuai prosedur dan setiap briefing pagi Pembina briefing selalu memberikan arahan agar petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan SK Pedoman yang berlaku.



Foto : Apel PTSP Pengadilan Negeri Purbalingga


2. Sarana dan Prasarana

Tindak lanjut pada unsur apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan adalah sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Purbalingga sudah baik dan dapat mempermudah pengguna layanan, dan bagian umum dan keuangan sudah memberikan ruang tunggu sidang yang lebih nyaman bagi pengunjung sidang selain itu system pelayanan online seperti whatsapp ptsp online juga berguna bagi pengguna layanan yang ingin bertanya ke ptsp Pengadilan Negeri Purbalingga.



Foto : Ruang tunggu sidang Pengadilan Negeri Purbalingga

(Foto diambil dari ruang sidang PN Purbalingga)



Mahkamah Agung Republik Indonesia

Pengadilan Negeri Purbalingga

Jl. Ahmadi No.80, Bancar, Kec. Purbalingga, Kabupaten Purbalingga

HOME

TENTANG PENGADILAN

LAYANAN PUBLIK


LAYANAN HUKUM

BERITA


HUBUNGI KAMI

REFORMASI BIROKRASI


Inovasi Layanan Pengadilan




Check List Pelayanan



PTSP On Call



FORM PENILAIAN PERSONAL PENYANDANG DISABILITAS



LAYANAN UNTUK KAUM PENYANDANG DISABILITAS


Informasi Layanan kelengkapan data administrasi

Layanan Informasi Pengadilan Melalui WhatsApp (WA)

Lembar Penilaian Personal Disabilitas

Layanan Untuk Kaum Penyandang Disabilitas

ROLE MODEL DAN AGEN PERUBAHAN



ROLE MODEL

(Foto diambil dari website PN Purbalingga)

3. Kompetensi Pelaksana

Tindak lanjut pada unsur apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap adalah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sudah sangat membantu keperluan Bapak/Ibu. Untuk meningkatkan kompetensi, setiap briefing pagi maka pembina briefing memberikan arahan agar petugas PTSP selalu mempelajari peraturan yang terbaru dan terus belajar seperti mempraktikkan peragaan pelayanan disabilitas oleh petugas PTSP Pengadilan Negeri Purbalingga.



Foto : Hakim Pengawas PTSP dalam apel sedang memberikan arahan kepada seluruh pegawai.