



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**Periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**NILAI INDEKS 3,99 / 99,76 %**

Jumlah	105 Responden				
Jenis Kelamin	Laki - laki : 77	Perempuan: 28			
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 1	SD : 2	SMP : 0	SMU : 44	S3 : 0
		Diploma : 7	S1 : 49	S2 : 2	
Pekerjaan		SWASTA : 25	WIRUSAHA : 17	TENAGA KONTRAK : 12	
		PNS : 12	TNI : 0	POLRI : 1	
		LAINNYA : 38			

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- 1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 417
- 2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 418
- 3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? 418

**Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah**

Dari hasil evaluasi terhadap Nilai Survei IKM, ditemukan 3 Indikator yang memiliki nilai terendah adalah sebagai berikut::

**1. Waktu pelayanan:**

- Kecepatan waktu pelayanan yang berbasis elektronik tidak lepas dari ketersediaan jaringan internet untuk itu agar jaringan internet pada computer di meja PTSP dimaksimalkan;
- Pada saat saat pengguna layanan sedang antri pada meja PTSP khususnya pelayanan surat keterangan pidana agar petugas lain bisa membackup petugas PTSP bagian hukum;

**2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:**

- Agar selalu memperhatikan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan;
- Agar kepada petugas PTSP Pengadilan Negeri Raha selalu memberikan pelayanan berdasarkan Maklumat Pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Raha dengan memberikan Senyum, Sapa dan Salam kepada setiap penerima layanan di Pengadilan Negeri Raha;

**3. Prosedur Pelayanan:**

- Petugas PTSP harus selalu diberikan bimbingan dan arahan terkait dengan sikap dan perilaku baik bimbingan langsung dari KPN, Panitera dan Sekretaris maupun dari Hakim Pengawas PTSP serta dari Atasan langsungnya;
- Mengikutkan Petugas PTSP dalam pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan Pelayanan Prima.

**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.**

Raha, 1 April 2024  
Ketua Pengadilan Negeri Raha

**Muhammed Sukamto, S.H., M.H.**  
NIP.19780826 200112 1 001